

平成30年度 ケアハウスファミリー

満足度アンケート結果報告

目的：ケアハウスファミリーの入居者様、家族様から広くご意見を伺い、ご期待にそえるサービス体制を確立する。

対象者：平成30年7月1日現在の入居者様および保証人様

実施期間：平成30年7月15日～7月31日

回収率：配布数通 101 通

回収数通 43 通

回収率% 42.6%

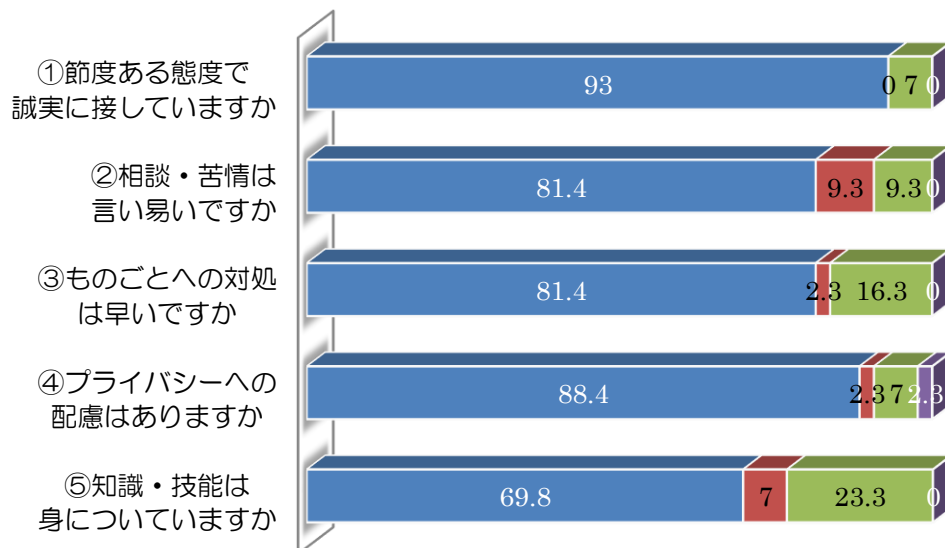
結果

1. ご記入下さった方

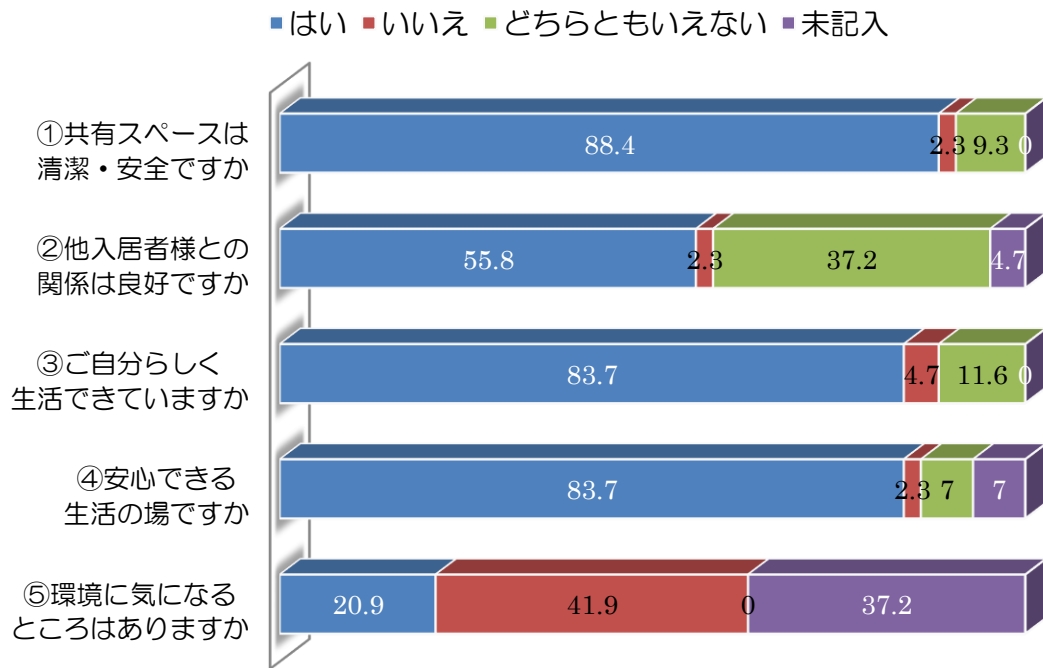
| | | |
|-------------|-------------|--------|
| 1. 入居者様 17名 | 2. 保証人様 21名 | 未記入 5名 |
|-------------|-------------|--------|

2. 職員について

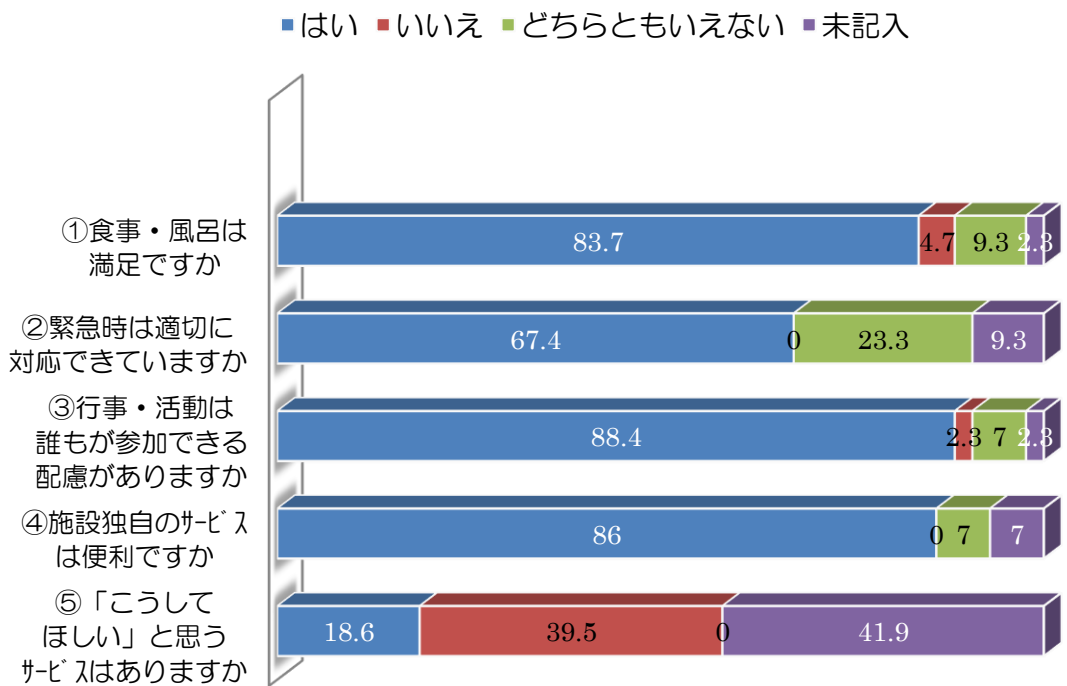
■はい ■いいえ ■どちらともいえない ■未記入



3. 環境について



4. サービスについて



5. ご意見・ご要望

| 入居者様・家族様の声 | ケアハウスからの回答 |
|---|---|
| 風呂の水（湯）ですが、8割位ですが、時々湯を入れ替えて下さい。時々ごみ又はあかがういて居り気持ちが悪い。 | 入居者様が増えたことで、汚れる頻度も増しているのだと思います。入浴中はろ過機で浴槽を常にろ過しておりますが、一時に入る人数によってろ過が追い付かないこともあります。対策として、17時に浴槽の湯を溢れさせて浮いている汚れを流しておりますが、汚れがひどい時は再度溢れさせますのでお申し出下さい。 |
| 室の窓が開かないので早くなおして欲しいです。 | 戸車が古くなり、回りにくくなったことが原因で、開きにくい部屋は戸車を交換する準備をしております。設立当時の戸車は現在生産しておらず、新たに作り直したため、時間がかかってしまいました。申し訳ございませんでした。 |
| 洗濯乾燥機の位置が小柄な老人にとっては高く使いづらい。何とか工夫できないだろうか？ | コインランドリーのレンタル業者に乾燥機の位置を下げられるか聞いたところ、下げると洗濯物の出し入れがしにくくなるため、位置の変更は難しいとの返答でした。他の方法を検討してみますので、しばらくお時間をいただきたいと思います。 |
| 食堂や手洗いの所で洗剤や消毒液などは車椅子の場合、手がとどかず困ります。手拭きの紙も届き易いようになるべく近くまで出られるようにしておいてほしいと思います。 | 配慮が足りず申し訳ございませんでした。車椅子の方が届きやすい位置にも設置致します。 |
| ルートバスの運行はもっとハッキリとしたものにしてほしい。月の内、何曜日は出ない、帰りは自費で、何日前に申込む、自分だけ遠くの方角の場合はタクシーを利用する。郵便局、銀行、耳鼻咽喉科、市役所、歯科 | ルートバスは日曜を除く毎日、お申し出があった日のみ10時と14時に運行しております。行事や職員数の都合で運行できない場合もございますので、前日までにお申し出下さい。ご入居時に行き先などを記載した運行表をお渡し致しておりますが、無くされた方はお申し出下さい。 |
| ベランダからの出はいりをできなくしてほしい。（勝手に外出することがあるので…）出入口は1Fからしか出来ない方がいいです。 | 誠に申し訳ございませんが、ベランダは避難通路でもあり、万一の災害に備えて封鎖することはできません。ベランダを普段の生活通路として使用することは、施設の決まりとしてお止めいただいておりますので、職員より説明してご理解いただきます。 |

| | |
|--|--|
| <p>食堂で空いている場所に座ろうとしたら「そこは私の場所！」と言われました。決まり事があるのでしょうか？</p> | <p>食堂の席は自由ですので、決まっておりません。その方がご自分で決めているのだと思いますので、今後、同様のことがあれば、職員からその方に説明してご理解いただきます。</p> |
| <p>3の②については、本人及び隣人のかたに尋ねたことがないので、はっきりしたことはわかりませんが、本人の性格からして迷惑をかけていると思います。おそれいりますが、いますこしで動けなくなると思いますので、それまで容赦ねがいます。</p> | <p>入居者様お一人お一人の考えや生活スタイルにより摩擦が生じることもございます。職員は審判する立場にはありませんので、対立の間には基本的に介入致しませんが、そのトラブルにより安全が脅かされる時や第三者に影響が及んだ時は、収束に向けて積極的に関わります。心配なことがございましたら、些細なことでも構いませんのでまずご相談下さい。</p> |
| <p>姉がお世話になりありがとうございます。本人に電話で確認しましたが、特に申し出る事もなく、色々世話になって居るという事でした。感謝しているとの事です。</p> | <p>いつも劳いの言葉をかけて下さり、誠にありがとうございます。</p> <p>「心が動く（感動していただける）ホスピタリティ（思いやり、おもてなし）を提供する」ことを信条に、入居者様、家族様が信頼して下さる存在となれるよう努めてまいります。</p> |
| <p>いつもお世話になりどうもありがとうございます。毎日、平日でも休日でもかわらぬのサービス、感謝しております。またその時、その時に合った声かけや顔を見てしっかり会話して下さる事など、細かい心くばりなどもありがたく思っております。スタッフの皆様もどうぞお体に気を付けて下さいね。今後とも、どうぞ宜しくお願い致します。</p> | <p>今後共、宜しく願い申し上げます。</p> |
| <p>何時もお世話を相成り誠にありがとうございます。家族として何も出来ない分、皆さんにたよってばかりですが、どうぞ宜しく。</p> | |
| <p>色々とお配慮下さり、有難く、心よりお礼申し上げます。今後共宜しく願い申し上げます。</p> | |

今回、当施設の満足度アンケートにご協力いただきました入居者様、家族様に心より御礼申し上げます。

集計結果を見ますと、概ね良い評価をいただいているとも言えますが、回収率の低下や、各項目の「どちらともいえない」との回答もご不満の表れと受け止め、危機感をもって業務に臨んでまいります。

至らない点多々ありますが、改善すべき点を改善し、よりよいサービスを提供できるよう、職員一同誠心誠意、努めて参りますので、今後も忌憚のないご意見をお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました。

平成 30 年 8 月

ケアハウスファミール 施設長 糠川 一英