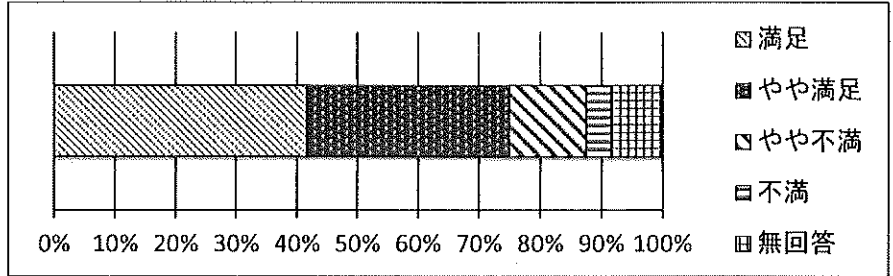


ケアハウスアンケート結果

配布数	28	回答数	24	回答率	86%
-----	----	-----	----	-----	-----

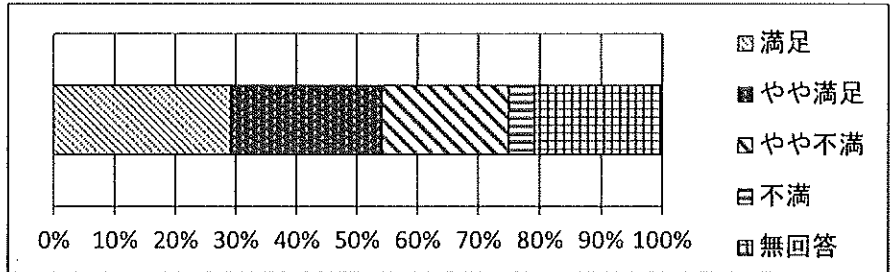
1. 食堂の様子、雰囲気には満足されていますか。

満足	10	42%
やや満足	8	33%
やや不満	3	13%
不満	1	4%
無回答	2	8%



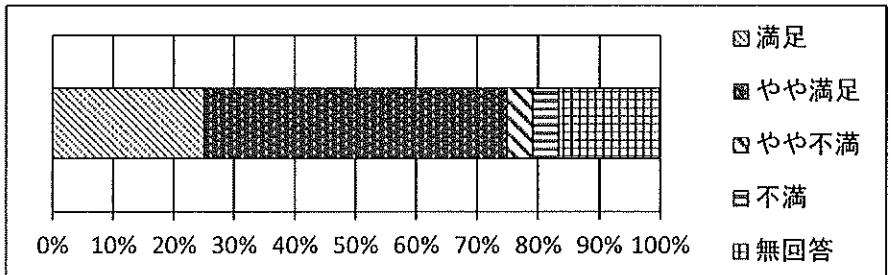
2. 入浴の順序や方法には満足されていますか。

満足	7	29%
やや満足	6	25%
やや不満	5	21%
不満	1	4%
無回答	5	21%



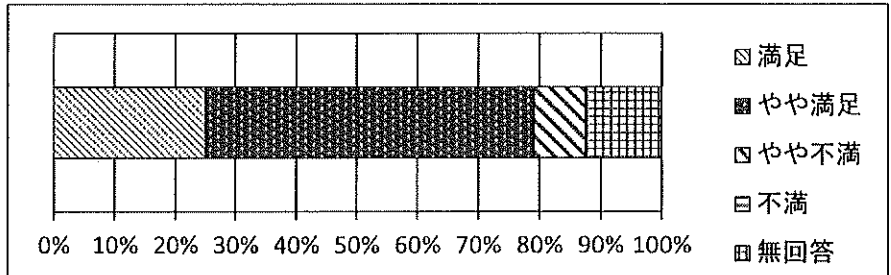
3. 浴室の設備には満足されていますか。

満足	6	25%
やや満足	12	50%
やや不満	1	4%
不満	1	4%
無回答	4	17%



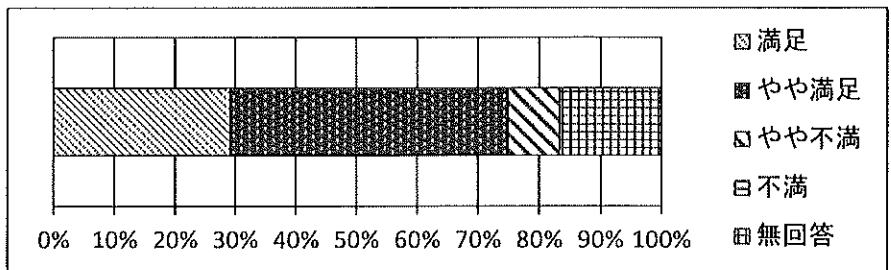
4. 館内全体の清掃状況には満足されていますか。

満足	6	25%
やや満足	13	54%
やや不満	2	8%
不満	0	0%
無回答	3	13%



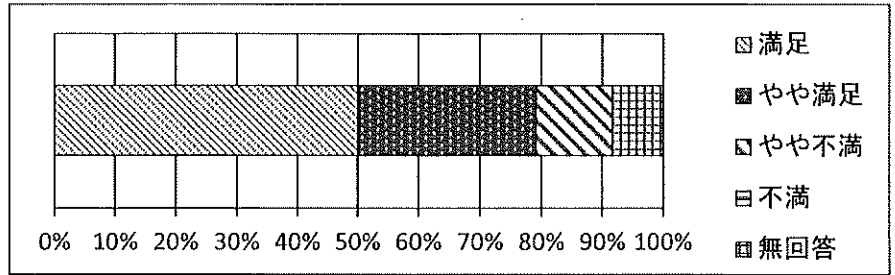
5. 連絡会の方法や内容には満足されていますか。

満足	7	29%
やや満足	11	46%
やや不満	2	8%
不満	0	0%
無回答	4	17%



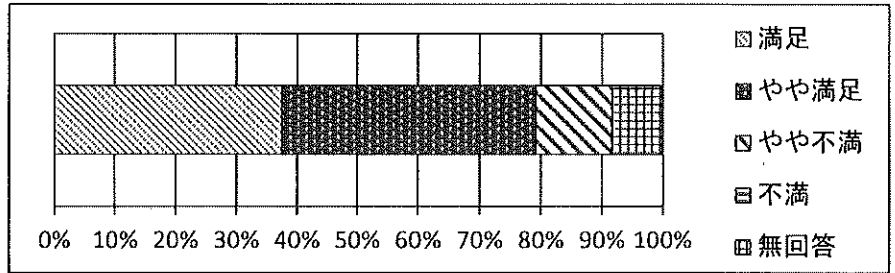
6. 喫茶「和」の様子、出前に満足されていますか。

満足	12	50%
やや満足	7	29%
やや不満	3	13%
不満	0	0%
無回答	2	8%



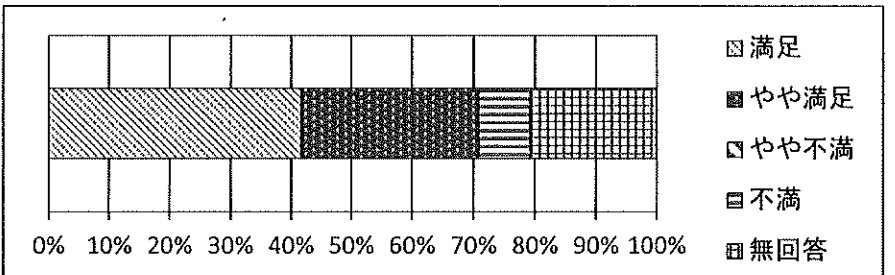
7. 各種行事等の取り組みに満足されていますか。

満足	9	38%
やや満足	10	42%
やや不満	3	13%
不満	0	0%
無回答	2	8%



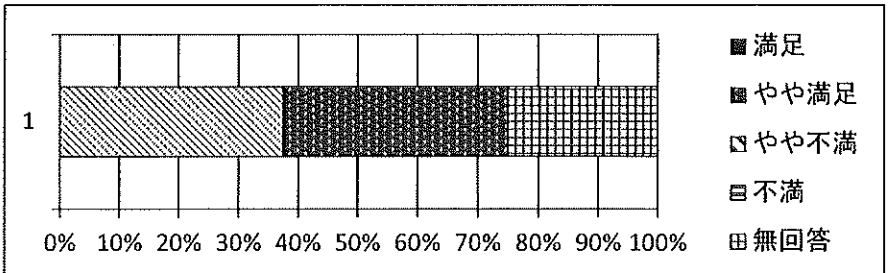
8. 利用者同士の人間関係に満足されていますか。

満足	10	42%
やや満足	7	29%
やや不満	0	0%
不満	2	8%
無回答	5	21%



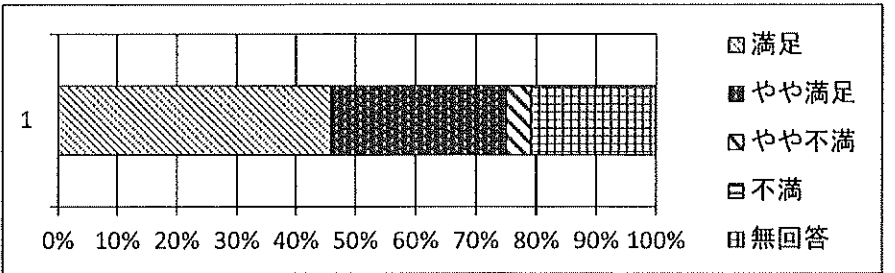
9. 職員の身なりや言葉遣いに満足されていますか。

満足	9	38%
やや満足	9	38%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
無回答	6	25%



10. 職員の態度や対応に満足されていますか。

満足	11	46%
やや満足	7	29%
やや不満	1	4%
不満	0	0%
無回答	5	21%



①生活面

- * 食堂でおしゃべりがやや多くある。

A:食事は皆さんのコミュニケーションの場ですが、現在コロナの影響で黙食を心がけていただいています。度を越したものに関しては注意させていただき、みなさんに気持ちよく食事していただけるよう、努めてまいります。

- * 浴室の窓を開ける時網戸の無い方を開ける人がいて、開けたまま出ていかれる。開けたら閉めて欲しい。

A:8月の連絡会でも注意を促しましたが、まだ開けたままにされる方もいるようです。引き続きみなさんに啓発していくようにいたします。

- * 浴室の椅子が見た目、傷んでいるように思える。

- * 2Fの浴室の椅子に黒カビが生えている。身体に悪いと思う。

A:大変申し訳ありませんでした。早急に取り換えるよう手配したいと思います。

- * 出前、敬老会、お抹茶会はなくても良い。

A:楽しみにされている方もいらっしゃいますので、全くなしにすることはできません。決して強制ではありませんので、ご自身にあったペースでご参加いただけると助かります。

- * シャワーの時の温度が高い。

A:温度調節は蛇口でできますので、ご自身の気持ちの良い温度に調整してお使いください。

- * 食事が2班に分かれ、入浴の順序が後になってしまった。現在修正中である。

A:食事の2部制はまだしばらく続きます。大変ご迷惑をおかけしていますが、できれば利用者様同士で折り合いをつけていただけると助かります。困難なようでしたら、いつでも相談に乗りますので、遠慮なく申し出てください。

- * いつもおいしい食事をいただいておりますが、味が濃い時と薄い時があります。できるだけバランスよくしていただきたいです。

A:管理栄養士とともにバランスの良い食事が提供できるようにしていきます。

②人間関係・職員

- * 親切で優しく対応して下さる。

- * 職員のみなさんがコロナやいろいろと気を使ってくれて、うれしく思っています。

- * 職員の気遣いが十二分に伝わって、感謝しています。

A:ありがとうございます。いつも笑顔で対応できるよう、これからも努めてまいります。職員それぞれが同じ対応ができるよう努めてまいります。

- * 所詮一人なので、関係と言われても何もない。

A:ご利用者様同士の関係に職員が立ち入る事はできません。一般的なお付き合いをしていただければよいかと思っております。

③各種改善状況

- * このままで満足しています。ありがとうございます。
- * 練り梅が出されたので、コロッケなどに付けたらおいしvoudろうと思いました。
- * 人間関係が希薄なので、大人数の人が盛り上がっているところに1人で行るのは正直つらいので、喫茶は今のまま続けて欲しい。
- * コロナ対策中なので、意見は後にします。
A:食事に関しては管理栄養士とも相談しながら、目新しいもの等、みなさんに喜んでいただける物等提供できるようにしていきたいと思います。
A:喫茶をはじめとする行事については、現在見直しをしています。なるべくいろいろな方の意見を取り入れてやれるようにしていきたいと思っています。

- ※ 74%の方が概ね満足されている中、10%の方が「不満」「やや不満」と感じていらっしゃいます。昨年に続き入浴についての不満を感じられている方が多かったようです。設備に関しては早急に改善していきたいと思っていますので、今しばらくお待ちください。また、順番などは皆様のご希望に添えるよう、確認、修正していきたいと思っています。
() 今後もご利用者様から聞こえてくる「小さな不満」に耳を傾け、皆様が快適に、楽しく過ごしていただけるよう、一層努力してまいります。

最後までお読みいただきありがとうございました。少しでも多くのご利用者様、ご家族様にご満足頂けるよう継続的改善に努めてまいりますので、今後ともご協力お願い申し上げます。
今回の報告書に関し、ご質問、ご意見ございましたら下記までご連絡ください。

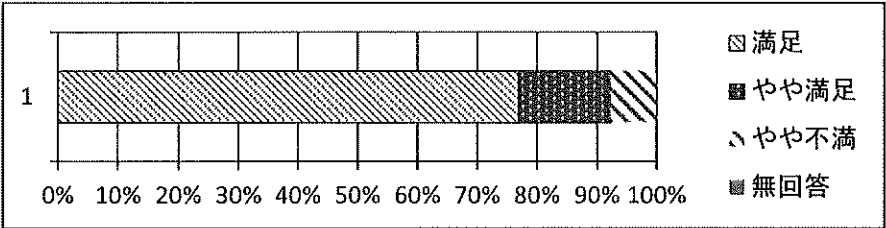
2022年10月吉日
愛知県知立市山屋敷町富士塚1番地336
社会福祉法人 富士会
ケアハウス ヴィラトピア知立
TEL 0566-83-1020 FAX 0566-83-5310
施設長 佐野 正幸
相談員 西尾 春美

ケアハウスご家族アンケート結果

配布数	25	回答数	13	回答率	52%
-----	----	-----	----	-----	-----

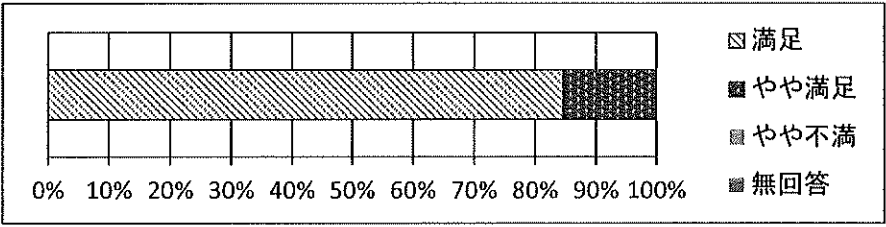
1. 職員の対応・態度に満足されていますか。

満足	10	77%
やや満足	2	15%
やや不満	1	8%
不満	0	0%
無回答	0	0%



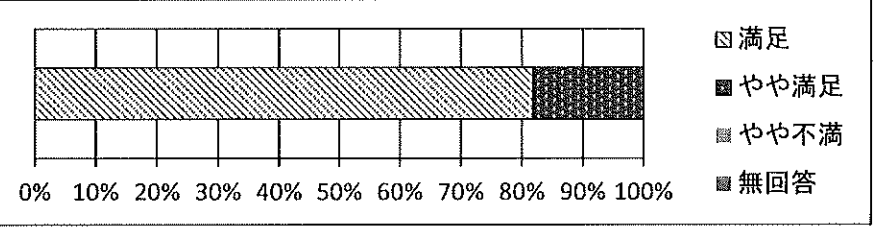
2. 職員の身なりや言葉遣いに満足されていますか。

満足	11	85%
やや満足	2	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
無回答	0	0%



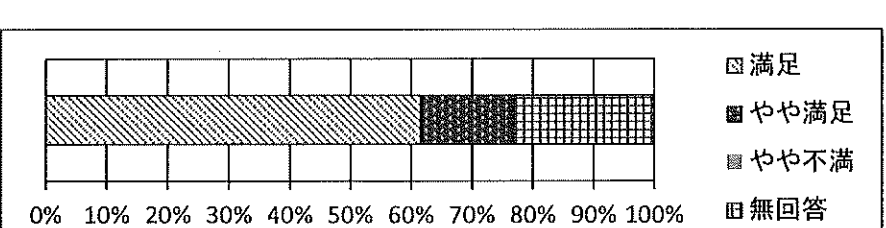
3. 職員の電話連絡・応対に満足されていますか。

満足	9	69%
やや満足	2	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
無回答	0	0%



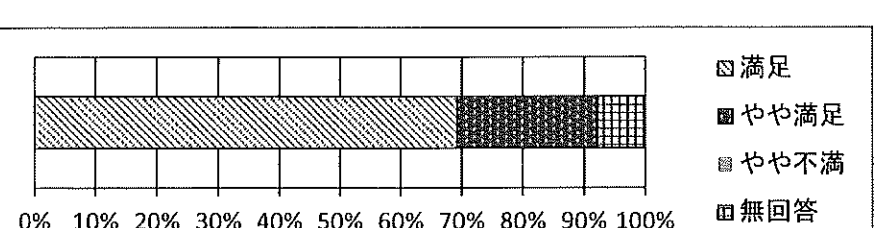
4. 広報誌「ほほえみ」の内容に満足されていますか。

満足	8	62%
やや満足	2	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
無回答	3	23%



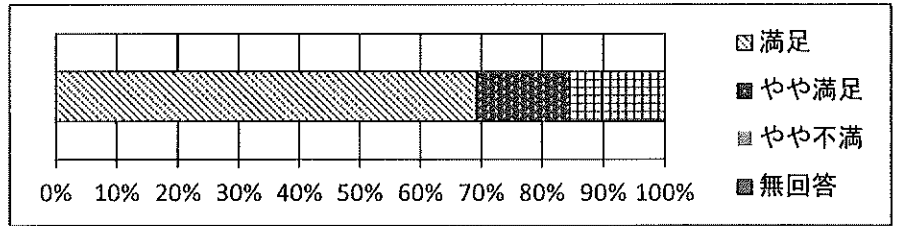
5. ご利用者様に対するリハビリ体操・各種行事は、どの様に感じておられますか

満足	9	69%
やや満足	3	23%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
無回答	1	8%



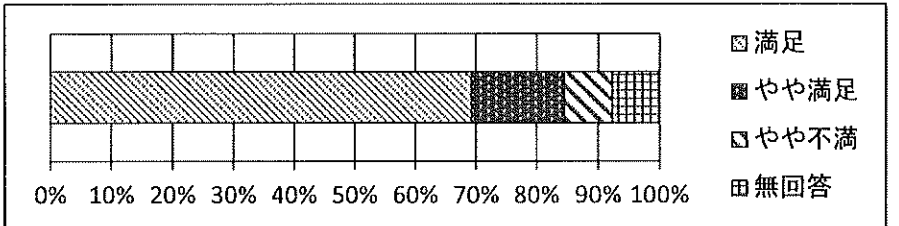
6. 館内全体の清掃状況に満足されていますか。

満足	9	69%
やや満足	2	15%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
無回答	2	15%



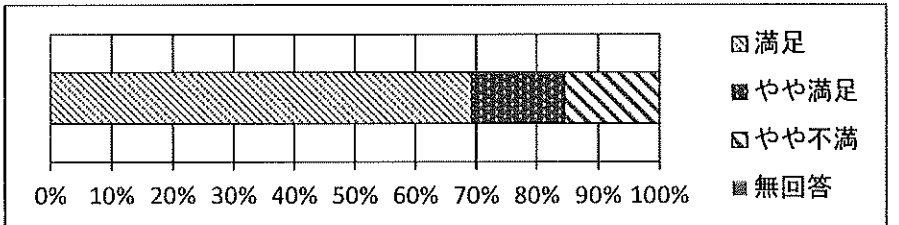
7. 職員による、ご利用者様への相談・援助(介護)等の対応に満足されていますか。

満足	9	69%
やや満足	2	15%
やや不満	1	8%
不満	0	0%
無回答	1	8%



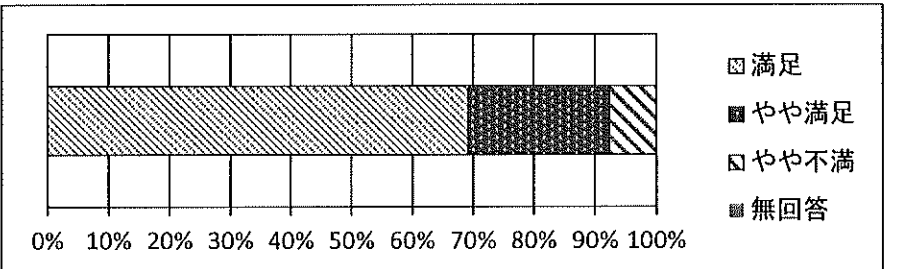
8. ご家族様から見て、ご利用者様はケアハウスでの生活に満足されていると思われませんか。

満足	9	69%
やや満足	2	15%
やや不満	2	15%
不満	0	0%
無回答	0	0%



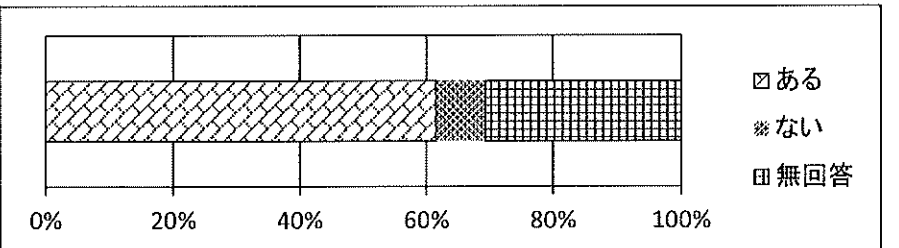
9. ご家族様は、総合的に見てケアハウスヴィラトピア知立に満足されていますか。

満足	9	69%
やや満足	3	23%
やや不満	1	8%
不満	0	0%
無回答	0	0%



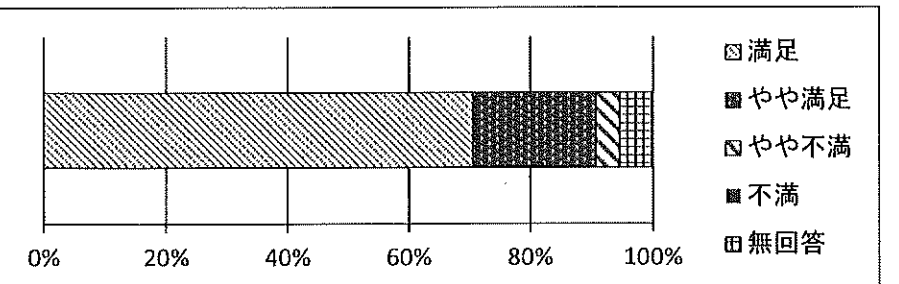
インターネットにて、当法人のホームページをご覧になったことはありますか

ある	8	62%
ない	1	8%
無回答	4	31%



まとめ

満足	91	75.8%
やや満足	26	21.7%
やや不満	5	4.2%
不満	0	0.0%
無回答	7	5.8%



ケアハウスご家族様アンケート(2022年8月実施)に以下のようなご意見を頂きました。

職員一同真摯に受け止め、今後も皆様に満足して頂けるよう努力致します。

ご要望に関しましては以下のように回答させていただきます。

ケアハウス ヴィラトピア知立

1～3、職員の対応等

- * スタッフの皆様にはいつも色々お世話していただき感謝しております。
- * いつもにこやかに、丁寧に対応してくださっています。
- * 丁寧です。
- * コロナ禍の降り、なかなか面会には行けませんが、何かあった時は敏速に対応していただき、ご報告もいただいています。
- * 職員の方、総じて口調がややきつめだと感じることもある。

A:ありがとうございます。職員一同、今後も気持ちの良い対応をさせていただきたいと思っております。注意するときやルールが守れなかったときなど、口調がややきつめになることもあります。ご理解いただけますと幸いです。

- * 昨年の衆院選挙における不祥事の件、富士会からは通知が来たが、当のケアハウスからは一切連絡がないのはなぜなのでしょう。何事もなかったかのような対応は疑問・・・

A:大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

事の重大性を鑑みて当該事業所であるケアハウスからではなく、法人本部からの通知とさせていただきます。ケアハウスでは2月の連絡会にて説明会を開き、その通知をご家族の方にも議事内容、出欠表とともにお送りさせていただきました。ご出席の方の中には連絡会の他にその日の午前に説明させていただいた方もいらっしゃいます。また、出欠の連絡のなかった方には電話にて説明させていただきました。ご欠席の方には2月末までに、お問い合わせなどのご連絡がありませんでしたので、議題を了承いただけたと解しております。

4～5、広報誌、手紙について

- * 郵送してほしい。

A:なかなかリアルタイムでお届けすることができず、申し訳ありません。

できるだけ、お送りしたいと思っております。ホームページ・Facebook・Instagramにも日々様子をアップしておりますので、よろしければご覧ください。

6～7、行事等

- * 季節に合わせた行事や体操に取り組んでいただいています
 - * 職員の方が入所者さんに寄り添っていただいているのが感じられます。
 - * 体操は1人では続けるのは難しいと思います。集団生活の利点だと思います。
- 行事についても生活に変化があり、ありがたいです。

A:ありがとうございます。今後ご利用者の皆様の意見を取り入れながら、楽しんでいただけるような行事を提供していきたいと思っております。

11、ケアハウスへの要望・ご意見等

- * 職員の方にはよくしていただいておりますのに、本人がそれに対して理解できないのが申し訳なく思っております。
 - * 今後ともよろしく願います。
 - * 父の希望を聞いて、対応していただいて感謝しています。
 - * コロナの状況が収まらない中、長期間にわたり職員の皆様の勤務状況も大変厳しいものになっていると今後ともよろしく願います。
- お察しております。ご苦勞の多い中、変わらず運営していただき、感謝しかありません。

A:ありがとうございます。

コロナ禍でご利用者様にもご家族様にも窮屈な思いをさせていることと思います。

まだまだ気が抜ける状態ではないので、ご迷惑、ご心配をおかけすることになるかと思いますが、安心、安全に努めてまいりますので、何卒ご協力のほど、お願い申し上げます。

- * 入所して始めに2kg最近3kgも痩せてしまったこと、おいしいと喜んで食事をしていたのに、大声で怒られるのが怖くて、食堂に行くのが嫌になってしまいました。もう少し弱者の気持ち、行くところがないものの事を考えてはいただけないでしょうか。

A:ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。

ご利用者様が危険な行動をされているときはどうしても大声で注意することがあります。

なぜいけなかったのかを、そのあとしっかりと説明させていただいておりますが、

なかなかご理解いただけないこともありますので、何度か同じ注意をすることもあります。

今後は細心の注意を払い、ご利用者様に寄り添った支援を行なってまいります。

- * 館内が暗いと感じることがあるので、照明等の工夫でもう少し明るい雰囲気になったらいいと思う。

A:申し訳ございません。工夫して明るい雰囲気を作り出せるよう努力いたします。

最後までお読みいただきありがとうございました。少しでも多くのご利用者様、ご家族様にご満足頂けるよう継続的改善に努めてまいりますので、今後ともご協力お願い申し上げます。

今回の報告書に関し、ご質問、ご意見ございましたら下記までご連絡ください。

2022年10月吉日

愛知県知立市山屋敷町富士塚1番地336

社会福祉法人 富士会

ケアハウス ヴィラトピア知立

TEL 0566-83-1020 FAX 0566-83-5310

施設長 佐野 正幸

相談員 西尾 春美