

令和4年度

ご家族の皆様各位

ケアハウス はがくれの郷 ご家族アンケート 回答

このたび、令和4年度 はがくれの郷についてのアンケートへの回答に関しまして、ご協力ありがとうございました。この書面にて皆様へ、アンケートよりご要望・ご意見を頂いた項目についてご報告させていただきます。

尚、個人の特定できる項目に関しては、省かせて頂いております。

問1 職員の接遇面について

満足 25 やや満足 0 普通 3 やや不満足 0 不満足 0

問2 はがくれの郷の感染症予防対策について

満足 20 やや満足 4 普通 3 やや不満足 0 不満足 0

問3 行事やレクリエーションについて

満足 18 やや満足 3 普通 5 やや不満足 0 不満足 0

問4 ケアハウスでの生活で、健康面や医療面、安全面などについて

満足 20 やや満足 5 普通 2 やや不満足 0 不満足 0

問5 苦情・要望への対応について

①苦情や要望が言いやすい環境になっているか。 はい 20 普通 7 いいえ 0

②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について
とても速い 8 速い 13 普通 5 遅い 0 とても遅い 0

③苦情や要望に対するスタッフの説明方法について
とても満足 8 満足 13 普通 5 不満 0 とても不満 0

問6 その他、ご意見などがございましたら、ご自由にお書きください。

・コロナ禍により面会や入室制限があるため、実際どのように対応しているかが分からなかったため、全て「普通」にしています。入居している母は、特に何も言っていないため、要望意見は特にありません。いつもお世話になって、元気であることに感謝しております。

・入居している家族がいつも食事などの良さを話しています。これからもよろしくお願ひします。

・いつも何かとお心配りを頂き、ありがとうございます。心和やかに過ごしているようです。

・いつもお世話になっております。ご迷惑をお掛けしていないか、いつも気になっており

ます。これからも皆様にはお手数おかけしますが、よろしくお願い致します。

- ・笑顔で挨拶、対応して頂き、安心しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になっています。職員さんたちからは、親切にして頂いていると本人より聞いていますので、安心しています。コロナ禍でご苦勞も多いと思いますが、良く対応して頂き、感謝しています。今後とも、よろしくお願い致します。
- ・お世話になります。いつも丁寧な対応に感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・環境面では、季節に応じた心和む配慮を感じます。生活面では、一人一人に適切に対応をされていると感じ、安心して任せられます。
- ・コロナ禍で会うことがないので、話をする機会が限られています。
- ・コロナ禍で会うことがなかなかできず、入所当初大変居心地がいいと言っていたのですが、入居者同士の人間関係に悩んでいる様でした。どこでも人間関係は難しいものであると伝えました。「そこよりいい所はないと思うよ」と本人もそれは十分に感じているようです。健康面での不安も出てきました。これからもよろしくお願い致します。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございました。

新型コロナウイルスの感染対策につきましてはご入居者様ならびにご家族様にご協力いただき、大変感謝をしております。現在、面会につきましては、予約制で対応をさせて頂いております。「〇月〇日〇時頃に面会」と事前にご連絡を頂きますようご協力よろしくお願い致します。また、外出についても、病院受診などだけでなく、お買い物は遠出のお出かけなどもして頂いております。いずれも、事務所（0952-98-3900）まで一度ご相談いただきますよう、ご協力よろしくお願い致します。

令和5年5月8日から「5類」に移行される予定との事で、ケアハウス内で行っていた外出行事なども少しずつ再開していこうと考えています。

これからもご入居者様ならびにご家族様に安心して頂けるよう、ご支援してまいりますので、何卒ご協力いただきますよう、よろしくお願い致します。

アンケートへのご協力、ありがとうございました。

ケアハウス はがくれの郷
相談員 矢動丸 真璃子