

令和5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5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 27 やや満足 3 普通 4 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 24 やや満足 3 普通 7 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 16 やや満足 8 普通 10 やや不満足 0 不満足 0

問4 ご家族様にとって、気軽に訪れやすい環境になっていますか。

満足 25 やや満足 4 普通 5 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 21 普通 13 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 13 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 12 満足 13 普通 9 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。

・とても親切にしてくださっていると聞いております。訪ねて行った時も親切に対応してくださっています。いつもありがとうございます。

・心配り、心遣い頂き、家族も安心して過ごせています。本人も感謝の気持ちでいっぱい過ごしています。本当にありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。

・遠距離のため面会が思うようにできませんが、電話ではいろいろと話しております。特に毎月の食事会が楽しみなようで自分なりに楽しく過ごしている様子、安心しております。今後ともよろしく願いいたします。

・いつも職員さんから親切にしてくださっているようで安心していきます。ご苦勞な事も多く大変だと思います。今後ともよろしく願いいたします。

- ・いつも笑顔で接していただけるので安心しています。
- ・以前に比べ認知が進み、できないことが増えてきました。スタッフさん方にたくさんのご面倒をおかけし、お世話をしていただき、ありがたく思います。今後もよろしく願います。
- ・コロナが5類になり、面会ができるようになったので、お互いがうれしく思っています。今後もどうぞよろしく願います。
- ・時節に相応しいイベントや食事があり、日々楽しく過ごしているようです。本人も家族も入居してよかったと思っております。
- ・ご迷惑をおかけすることが益々多くなり、申し訳なく思っております。施設での様子も報告していただき感謝しています。これからもどうぞよろしく願います。

・物価の高騰などで工面は大変だと思いますが、高たんぱく低カロリーの食事を提供してもらえたらと思います。低たんぱく低カロリーでは栄養として取れているのかなという印象があります。（「美味しくない」などの食事の不満を聞くので、直接食したり、見てはいないところでの私の思ったことです。改善あればいいなと思い、書かせていただきました。）

【回答】

栄養面に関しましては、高齢者の一日の栄養目標量に達するように献立を立てさせていただいております。ご入居者様からは、特に「朝食のたんぱく質が少なく感じられる」とのご意見を頂くことがありますが、一日トータルではしっかりと摂れるように計算をしております。朝食にも、焼き魚や卵料理を増やして、たんぱく質が取れるようにと考えております。

・健康について、食事にいつもご配慮いただきありがとうございます。塩分、糖分など栄養について考えていただいているとは思いますが、しかしながら、入居者一人一人の食に対する考え方の違いなどはあるかもしれませんが、「少し味が…」と申しております。本当に個々の感想なのでわがままは言えませんが、メニューに入居者のリクエストなどをたまに入れたらよいかと思います。生きる上で食べることが唯一の楽しみという入居者が多いのではないのでしょうか。

【回答】

食事が一番の楽しみと感じていらっしゃる方は多いと思います。

月1回、入居者様から「さくらの会」でご意見を頂いており、その中で「〇〇が食べたい」などの意見を頂いた場合は、メニューに反映させて頂いたり、普段のお食事での提供が難しいものについては、お食事会でお出しさせていただいております。

味に関しましては、大量調理でどうしても個人個人に合わせる事が難しく、スチームコンベクションなど使用しているため、ご家庭で作る料理のようにはいかないのが現状です。「薄い」と感じられるときなどは、調味料をご準備しておりますので、個人で調整していただくようお願いをしております。

皆様に「おいしい」と言っていただけるように今後も努力をしていきたいと思っております。

・若干年齢差があり、レクリエーションに参加することがあまりないとのこと
です。これは仕方ないことと私は思っており、本人も次第になれると思います。未永
く見守って頂ければ幸いです。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

【回答】

現在、60歳代～100歳まで幅広い年代の方にご入居頂いております。映画観賞会
や脳トレ教室など、年代を問わずご参加いただける行事を計画させて頂いていま
すが、年代別に楽しんでいただけるような行事ごとも計画していければと思っ
ております。

・WEBアンケートにしてほしい。

【回答】

法人全体で話し合い、検討をさせていただきたいと思っております。

・夜、もっと気軽に出入りができるようになったらと思うことがあります。

【回答】

夜間は防犯のため、20時には正面玄関を施錠させていただいておりますが、職員
通用口から出入りができるようになっております。最終施錠は22時です。時間内
であれば、出入り自由となっておりますので、お気軽にご来館いただければと思
います。

・通信機器の電波の件ですが、建物の前から電話をしてもつながりにくい時が多々
あります。また、通話中切れてしまうことも多々あります。母はガラケーで私はス
マホなのですが、こういったことはありますか？途中で切れると都合が悪くなるこ
ともあるので、少し困ります。私自身家で他へ電話しても問題なく話せますが、母
と会話するときには切れることが多いです。母の電話は昨年新しいものに変えてお
ります。部屋の窓際なら良いようですが、毎回立って話すのもおかしいのでは？

【回答】

はがくれの郷が鉄筋コンクリートで出来ておりますので、構造上どうしても電波
が入りにくくなっています。インターネットで調べてみても、対策としては「窓の
そばに行く」、「窓を開ける」などしかないようです。その他には、ご契約をされ
ている携帯キャリアにご相談いただくと、電波を改善する装置を無料レンタルでき
ると記載されていますので、一度お問い合わせいただければと思います。

こちらで対応できる改善策がなく、大変申し訳ありません。

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、よろしくお願いいたします。

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