

令和3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3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 1 普通 2 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 6 普通 1 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 17 やや満足 4 普通 3 やや不満足 1 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 21 やや満足 4 普通 1 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 17 普通 8 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 6 速い 14 普通 6 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 11 満足 11 普通 4 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。

・コロナ禍で部外者との面会禁止は、当然に理解できるところであるが、一方で利用者は外出が制限され、ストレスの増大が気になる。施設外に連れ出すようなイベント（集団散歩など）を期待する。よろしくお願いします。

・このコロナの中、いつも一生懸命にして下さって感謝の一言に尽きます。高齢になるますます身勝手になる父や認知の進行も見られる母にも心のこもった声掛けやとっさの起点をきかせての対応などして頂き、とても助かっております。また、ケアマネージャーさんとも協力して頂き、ありがたいです。心より感謝しています。

・コロナの影響で訪問する機会がなく、申し訳ありません。今後ともよろしくお願い致します。

- ・ヘルパー様に部屋の手入れのサポートをして頂いていますが、どれくらいの度合いで対応して頂けるものか、申し合わせできる機会があればありがたいです。両親に部屋で床の間、寝室として利用していますが、寝室の布団にほこりが大量にたまっていました。少し気になっています。
- ・家族だけでは難しい支援や介護機関との連携をして頂き、大変感謝しております。高齢となり、理解力や認知力が低下している中での支援はかなり気を使われていると思います。これからもよろしくお願い致します。
- ・コロナの影響で館内に入ったのは、入居当日のみだったのでアンケートに明確に回答できる自信はありません。本人に状況を聞きながら、記入しました。明るく楽しく仲良く“郷”の運営が出来ているようなので、安心しています。
- ・コロナ禍で行事や外出の難しい中、大変だろうと思います。利用者同士のコミュニケーションはどうでしょうか？私たち家族が中に入ることが出来ず、中での暮らしぶりがあまりわかりません。本人も姪ということもあり、詳しくハッキリ申しません。仲の良い方や他の方々の様子が気になります。
- ・入居している本人からも、生活面、食事等で満足していることを聞いていますので、これからもよろしくお願い致します。
- ・コロナ感染予防の為、訪問を控えている為、内部の状況はあまり把握しておりません。母からは、特に何も無いようですので、その旨を回答しております。皆様の対応には、感謝しております。
- ・時間外（夜間など）の適応に少々不安がありましたが、最近は改善されているようです。
- ・入所して2週間ほどで、まだまだ本人は不安がたくさんあるようです。特に物忘れが強くていろいろご迷惑をお掛けすると思いますが、どうぞ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。

ヘルパーなど、介護保険サービスで気になる点がございましたら、担当のケアマネージャー、もしくは、はがくれの郷のスタッフへお申し付けください。情報共有を行い、サービス改善に努めてまいります。遠慮なくお話しください。

新型コロナウイルス感染が落ち着きを見せず、ケアハウスの魅力である『自由に生活ができること』を制限してしまっており、大変申し訳なく思っております。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。いろいろと制限をしておりますが、デイサービスの利用やお散歩、病院受診、近所にあるコンビニなどへは外出をさせて頂いております。ご家族様からもお声かけをよろしくお願いいたします。

皆様のご協力ではがくれの郷での感染者が出ず、安心した生活を送って頂いております。新型コロナウイルス感染症の終息まで、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