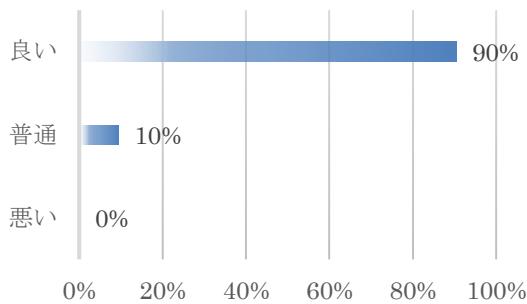


ハレノヒ利用についてアンケート調査結果報告

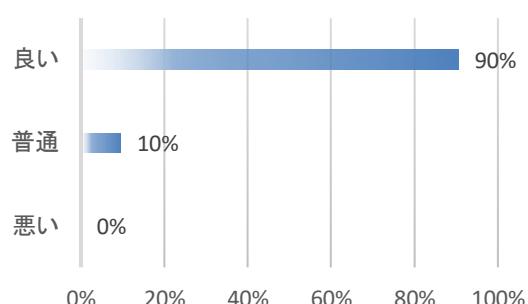
新緑の候、時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

また、ご家族様、関係者様におかれましては、お忙しい中アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。アンケート結果を集計致しましたのでご報告させて頂きます。

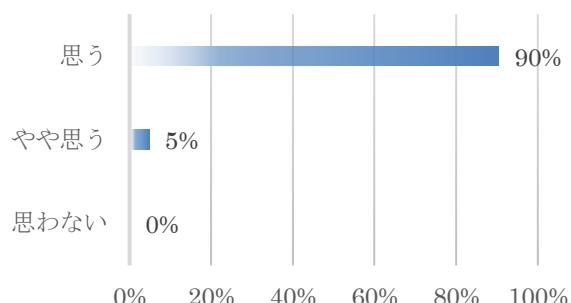
問①職員の言葉遣いや態度は気持ちの良い印象ですか。



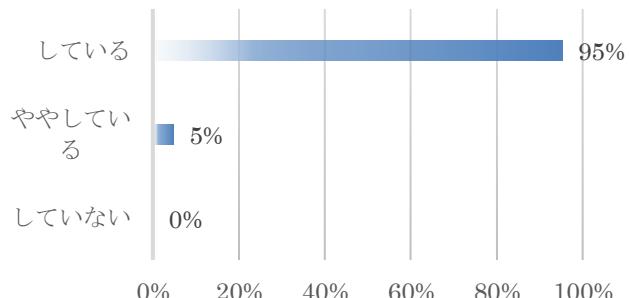
問②職員は話しかけやすい振る舞いをしていますか。



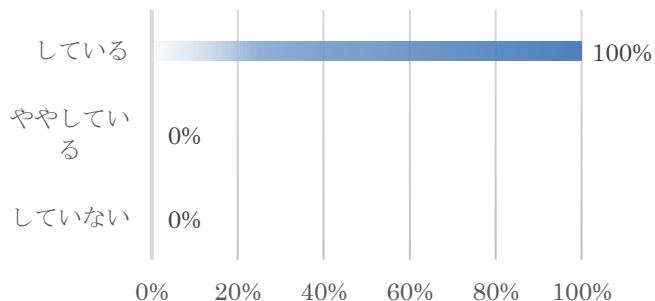
問③職員はご利用者の思いや願いを理解してくれていると思いますか。（無回答 1）



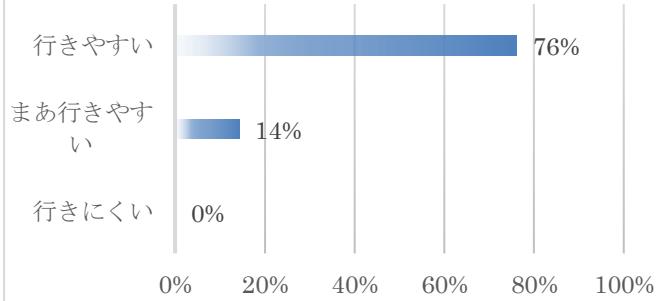
問④職員は苦情や要望を積極的に聞こうとしていますか。



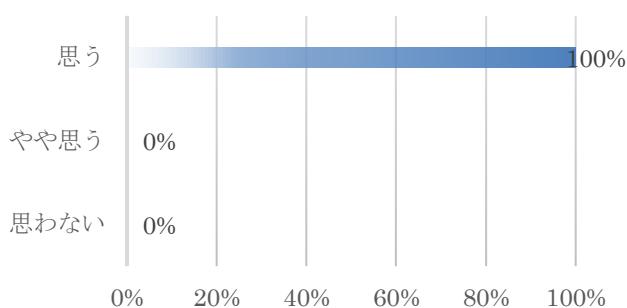
問⑤職員はご本人やご家族のその時々の状況や要望に合わせて柔軟な対応をしていますか。



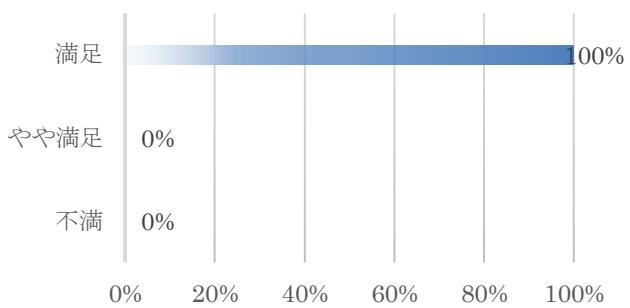
問⑥ハレノヒはご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか。（無回答 2 件）



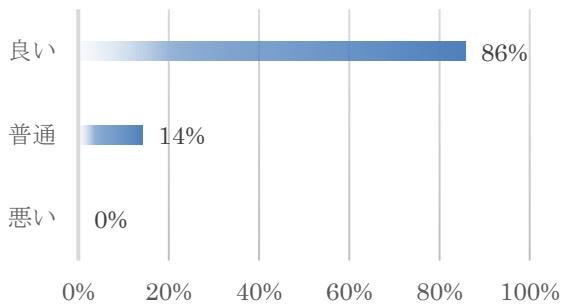
問⑦ご家族から見てご本人は今のサービスに満足していると思いますか。



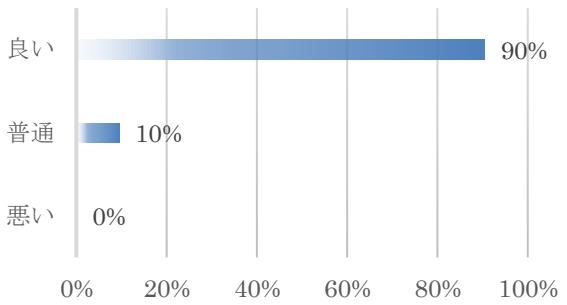
問⑧ご家族は今のサービスに満足していますか。



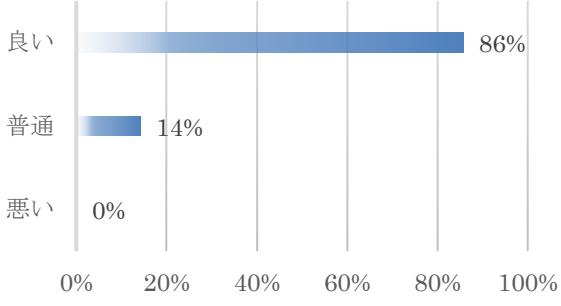
問⑨送迎に関して、時間や対応は適切ですか。



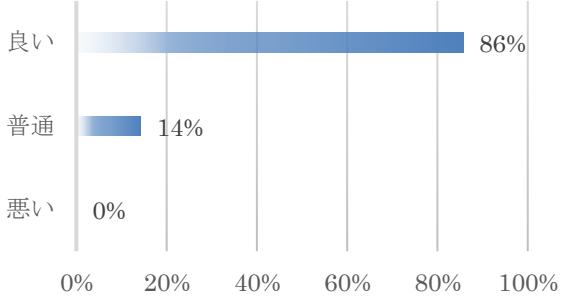
問⑩健康状態の変化時や事故発生時は適切な対応となっていますか。



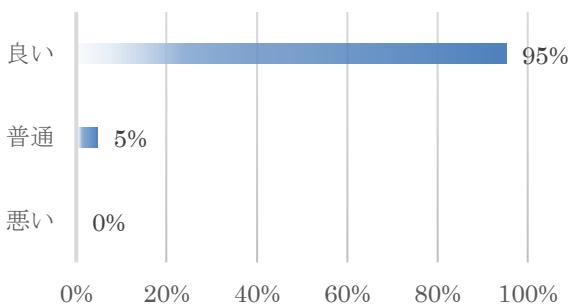
問⑪ハレノヒからの連絡帳への記載は適切ですか。



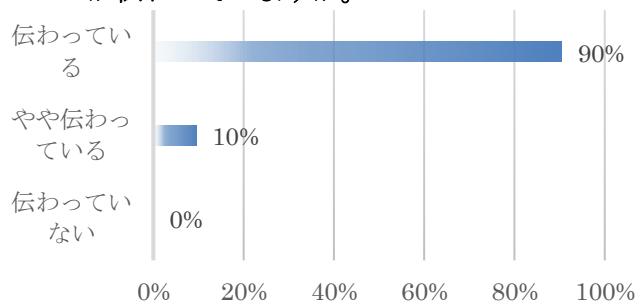
問⑫現在のご利用時間は希望される時間となっていますか。



問⑬電話連絡の際の職員の対応は適切ですか。



問⑭健康状態、介護の状況、行事等への参加状況などご家族が知りたいと思われる情報が伝わっていますか。



2、①～⑭の項目について、それぞれ最良の答に○が付かない理由について、ハレノヒからの返答。

番号	理 由	ハレノヒより
	・特に不満があるわけではありませんが個人差があるため殆ど普通に○をつけました。(内容についてはいいたくありません)	ご不安な思いをおかけしてしまい大変申し訳なく思います。個別にご連絡させていただき速やかに問題を解決しご家族にも安心して利用していただけるよう勤めてまいります。
⑥	訪ねた事がないので分らないです。	是非お越し下さい！いつでもお待ちしています。また、ホームページでブログ（活動参加時や外出時の写真）が閲覧できるようになっています。そちらでも雰囲気が伝わるかなと思いますので是非ご覧下さい。 〈ホームページ QR コード〉
⑪	デイサービスで日々どのように過ごしているか知りたいです。連絡帳に「〇〇に行かれています」とありますが行ってどんな様子だったのか知りたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 確かに、行って楽しんでいたのか等ご家族にとって大事な情報だと思います。今後はご様子も記入できるように務めてまいります。しかしながら、外出企画時の状況としましては、たくさんの刺激を受け楽しんでいただきたいため外出時間の確保を優先的にする場合があり、帰りの送迎出発時間との兼ね合いで連絡帳への記入が、行かれた事だけになる場合が少なからずあるのが正直な所です。ブログ等で表情を見ていただくと少しご様子が伝わるかなと思います。大変申し訳なく思いますがご理解いただければ幸いです。
⑫	最近は早く起きているようで早めに着替えをして待っているけど、9時前になると「今日は迎えはこない」とまた着替えています。迎えの時間を少し早めにお願いできればと思います。	ご記入ありがとうございます。送迎時間は初回の会議時にお伝えした時間から大幅に前後しないよう基本の時間を設定し伺うようにしていますが、ご本人の状況等に変化があるとき等はご連絡いただくと可能な場合は調整させていただきます。現在3台の車両で対応しています。多方面への送迎となる為、ご希望通りとなっていない方もおられるかと思います。大変申し訳ありません。今後もご本人、ご家族ご希望の時間帯にお伺いできるよう努めたいと思います。

3、介護保険外緊急時受入サービス（自費デイ・自費宿泊）を今までに利用された方は感想やご意見などありましたら遠慮無くご記入下さい。また、ご利用されていない方も、緊急時受入サービス（自費デイ・自費宿泊）についてご意見等ありましたらご記入下さい。

- ・緊急時受け入れサービスを2日間お願いした事がありますが家族としてとても助かりました。ただ、本人が夜間迷惑をかけたと思います。申し訳なく思います。以前は夜になると幻覚や妄想がひどく夜間大変でしたが昨年くらいからは落ち着いていました。環境が変わっての2日間だったと思います。携わられた方は全然睡眠がとれなかったと思うと申し訳なく思います。
- ・嫌がっていたお泊まりをハレノヒの泊まりには嬉しそうに行くようになりました。せっかく喜んでいたのに入院してしまいましたハレノヒに行ける日がくればと思います。

4、その他ハレノヒに対する改善して欲しい点や要望、ご意見などありましたら遠慮なくご記入下さい。

- ・面談の時にお話したかもしませんが母は家の中でじっとしている事が苦手ですぐ外に出たがりますし何でも素手でさわるのでいつも手が泥だらけです。ハレノヒさんの色んな所を汚してしまうのではないか

と心配しています。

→ハレノヒより) 汚れても大丈夫です！ご自宅でもお好きな庭いじりや畑を是非続けていただきたいです。到着時には感染予防のため必ず手洗いもしていますのでご安心下さい。

- ・日頃よりお世話になっております。ハレノヒさんの認知症への対応には感心しております。1人1人穩やかに過ごす事ができているのもプロ意識と専門的対応で行っているからだと思います。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。毎日楽しみに通わせていただいている。職員の皆様の優しいお心遣いに感謝です。今後ともよろしくお願ひします。
- ・緊急時の受入サービスは本当に家族にとって助かります。緊急時に相談できるところがある存在が心強いです。
- ・デイサービスを完全拒否の母でしたがハレノヒさんに通うようになりデイの日を楽しみにしています。これからもよろしくお願ひします。
- ・細かく対応していただき感謝しております。色々な所へ連れて行ってもらい本人も非常に楽しんでいます今後ともよろしくお願ひします。
- ・大変お世話になっています。介護保険の事は良く分りませんができれば数日間のショートステイも対応していただけると非常にありがたいです。

→ハレノヒより) 基本的にはデイ中心の施設なので夜勤確保が難しく現在は緊急時と他の施設のショートステイの練習のためにハレノヒに泊まっています。連続しての泊まりは現状対応が難しい状況です。大変申し訳ありません。

- ・母が好んで作業しているものがあれば知りたいです。

→ハレノヒより) 個別にお知らせいたします。

- ・荷物を椅子の横に置くことで立つときにつまづいて転んだりしないか心配しています。

→ハレノヒより) 持参された荷物は所定の場所に置いていただくか、椅子にフックをつけバックをかけていただくようにしています。床に置くような事はありませんのでご安心下さい。

- ・上靴を預かっていただければありがたいです。

→ハレノヒより) ご希望があればお預かりしますがスペース的に定員の12名分の収納しか準備ができず可能であれば毎回持ち帰りをお願いしております。

- ・父や母によくしていただいているありがとうございます。いつもハレノヒさんにご迷惑をおかけし申し訳なく思います。
- ・外出がたのしいとか良くしてもらっているといつも聞いています。安心してお願いできています。これからもよろしくお願ひいたします。
- ・デイサービスを利用させていただきありがとうございます。おかげさまで家族は安心して仕事ができますまた、母に温かく接していただき感謝しています。母が楽しそうにデイサービスを利用させてもらっている事を嬉しく思います。

おわりに

お忙しい中アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。毎回貴重なご意見や有り難いお言葉をいただき大変感謝いたします。開設4年目を迎えたが、まだまだ成長段階、関係者の皆様にはご迷惑をおかけし、時には頼ってしまっている事もあるかと思います。今回もこの結果を踏まえ、更なる質の向上を目指し皆様に安心して利用していただける施設として成長して参ります。今後ともよろしくお願ひいたします。

Second Place ハレノヒ 井上 茜

※個人情報保護の観点から一部表現を変更している所があります。ご了承ください。