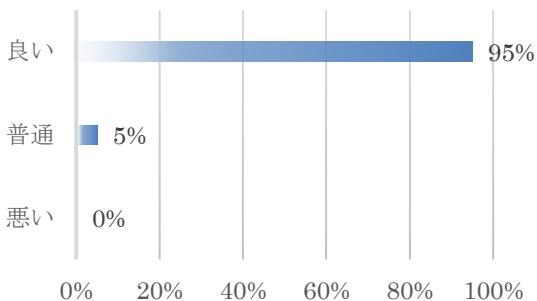


## ハレノヒ利用についてアンケート調査結果報告

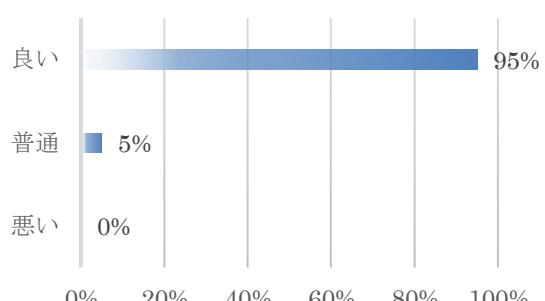
新緑の候、時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

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。

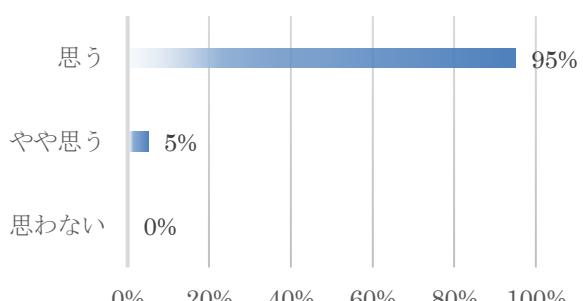
### 問①職員の言葉遣いや態度は気持ちの良い印象ですか。



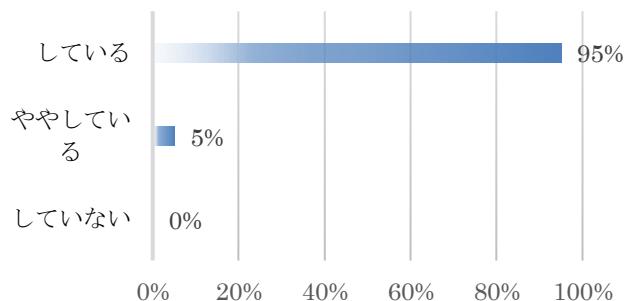
### 問②職員は話しかけやすい振る舞いをしていますか。



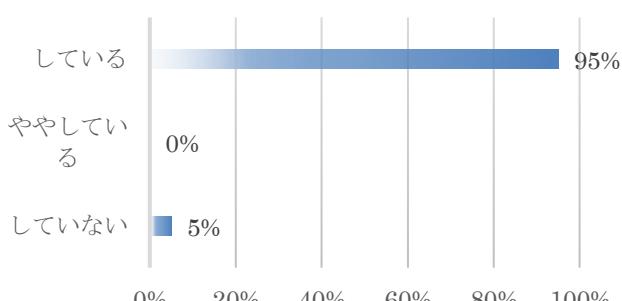
### 問③職員はご利用者の思いや願いを理解してくれていると思いますか。



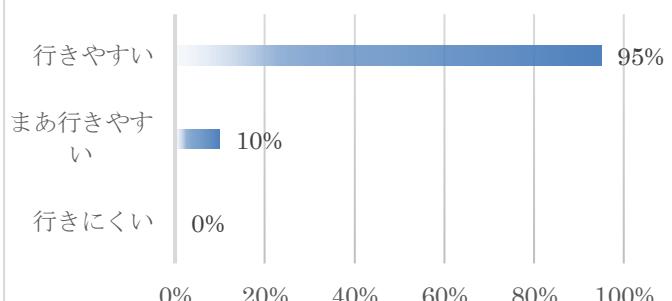
### 問④職員は苦情や要望を積極的に聞こうとしていますか。



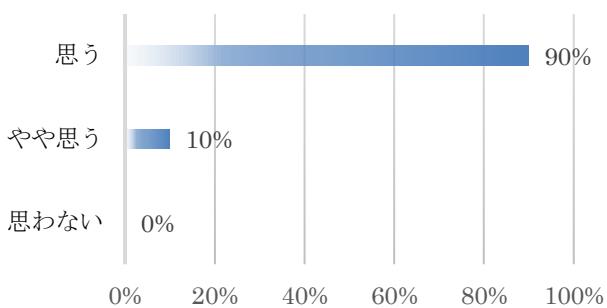
### 問⑤職員はご本人やご家族のその時々の状況や要望に合わせて柔軟な対応をしていますか。



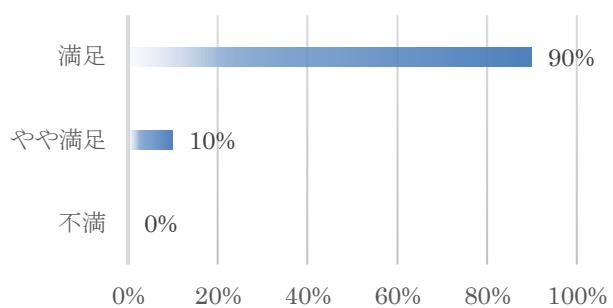
### 問⑥ハレノヒはご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか。 (無回答 1 件)



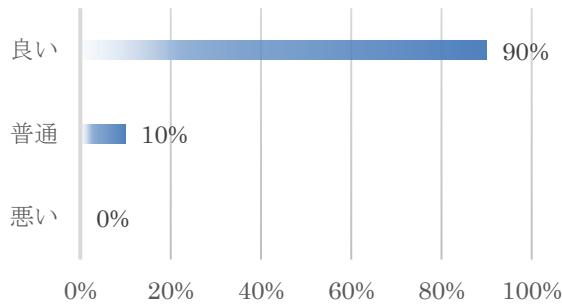
問⑦ご家族から見てご本人は今のサービスに満足していると思いますか。



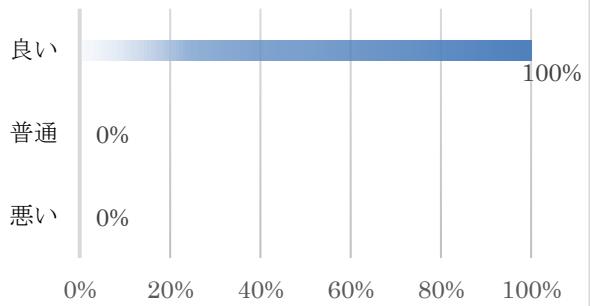
問⑧ご家族は今のサービスに満足していますか。



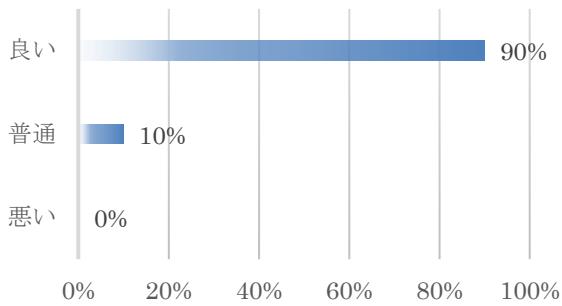
問⑨送迎に関して、時間や対応は適切ですか。



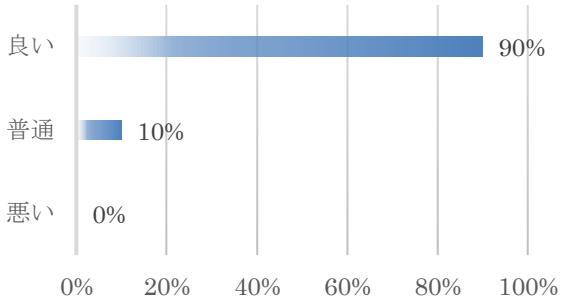
問⑩健康状態の変化時や事故発生時は適切な対応となっていますか。



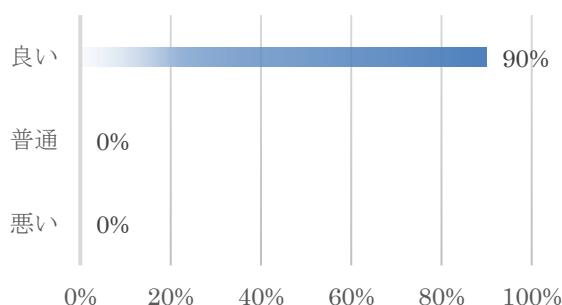
問⑪ハレノヒからの連絡帳への記載は適切ですか。



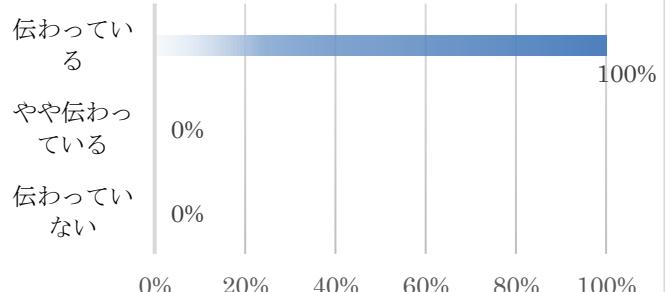
問⑫現在のご利用時間は希望される時間となっていますか。



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
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の挨拶は良くできていると思う。</li> <li>・よくできている。</li> <li>・特になし、いつも良くしてもらっていると思います。</li> <li>・新人の挨拶が悪い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・根本的な挨拶ができていなかったとの事で大変申し訳ありませんでした。該当職員がしっかりと成長できるよう再度指導を行い定期的に評価、指導を継続していきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</li> </ul>
⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新人がしていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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柔軟な対応をしていますか。」についてのご意見でした。ご心配をおかけし大変申し訳ありませんでした。経験のある職員に比べ、新人については不足している所が多くあると思います。少しでも早くご本人ご家族の想いが汲み取れるようになるようしっかりと指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</li> </ul>

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。

- ・面会が自由にできたら良いと思う。
- ・月1回でも宿泊をうけていただき大変助かります。
- ・こちらの要望の日も宿泊ができれば良いのですが。今度旅行に行くとき早めに連絡しますのでお願いします。

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。

- ・新人の教育が悪い。
- ・改善してほしい点は気付かない。
- ・いつもお世話になっております。ハレノヒが大好きで楽しく行っています。ありがとうございます。毎月の報告書の血圧、体温、酸素濃度、健康状態の様子を伝えてもらいありがとうございます。
- ・いつも優しく接していただきありがとうございます。楽しんでハレノヒに通ってくれて安心しています。家にいるとひ孫達がバタバタしているのでハレノヒに行って皆さんと過ごす穏やかな時間はとても大切だと実感しています。今後ともどうぞよろしくお願ひします。
- ・非常に親切に接していただき感謝しています。これからもご迷惑おかけする事が多くなるかと思いますがよろしくお願ひします。
- ・特にありません。送迎の交通事故には十分気をつけてください。お世話になります。
- ・楽しみに通っています。現状のままよろしくお願ひいたします。
- ・利用を楽しみにしておられる事にうれしく思っています。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・いつも体調に気づかってくださってありがとうございます。これからよろしくお願ひします。
- ・お迎えの時、準備に時間がかかり申し訳なく思います。職員のみなさんいい人ばかりなので安心しております。これからもよろしくお願ひします。
- ・小さな問題でも速やかに対応していただき感謝しております。安心して預ける事ができます。
- ・いつもありがとうございます。感謝です！

- ・いつもお世話になっています。ハレノヒに行くようになってよく話をするようになりました。よく眠るようになりました。
- ・いつも楽しく行っている姿を見ているので安心しています。お出かけレクが楽しいと言って本人もすごく楽しみにしています。これからもよろしくお願ひします。
- ・いつも様々なご配慮やご助言いただき感謝しています。
- ・毎週土曜日にデイを利用させてもらっていますが月に1回とか延長をお願いできたりするでしょうか？

#### 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。今回は新人職員への教育についてご意見を頂きました。教育については取り組んでおりましたが十分な成果が出ておらずご迷惑をおかけしました。少しお時間を頂くかと思いますが、ご家族が安心して依頼していただけるよう今後もしっかりと教育して参ります。また、利用時間の延長についてもご相談がありましたが、必要な際にご連絡いただけると利用時間の調整が可能です。遠慮無くご連絡いただければと思います。

この結果を踏まえ、更なる質の向上を目指していきたいと思います。今後ともよろしくお願ひ致します。

Second Place ハレノヒ  
生活相談員 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。