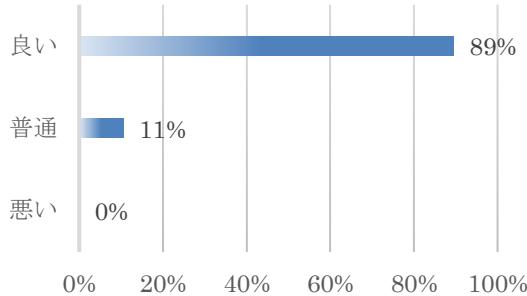


令和 7 年度ハレノヒ利用についてアンケート調査結果報告

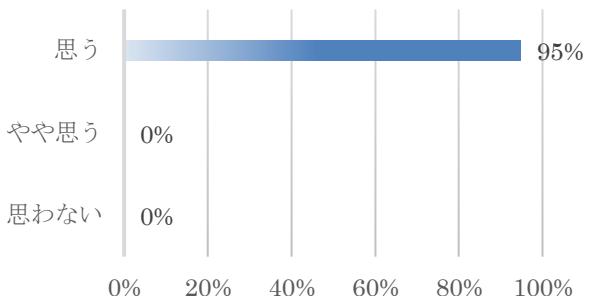
新緑の候、時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

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。

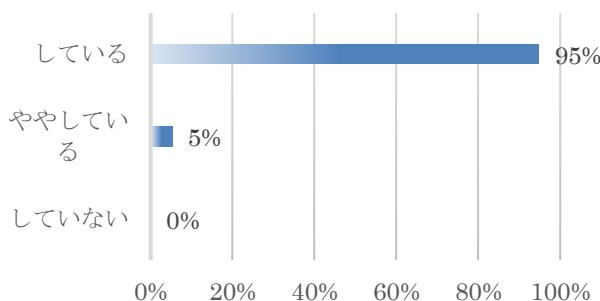
問①職員の言葉遣いや態度は気持ちの良い印象ですか。



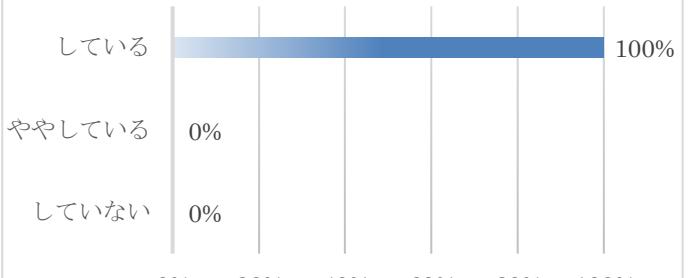
問②職員はご利用者の思いや願いを理解してくれていると思いますか。(無回答 1)



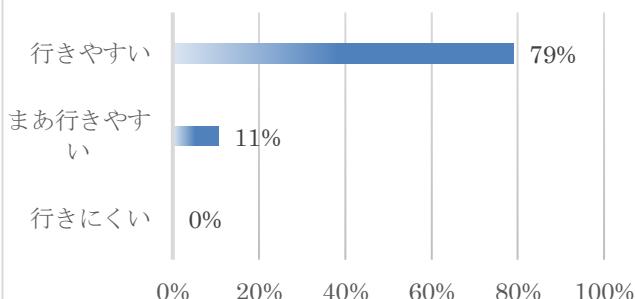
問③職員は苦情や要望を積極的に聞こうとしていますか。(無回答 1)



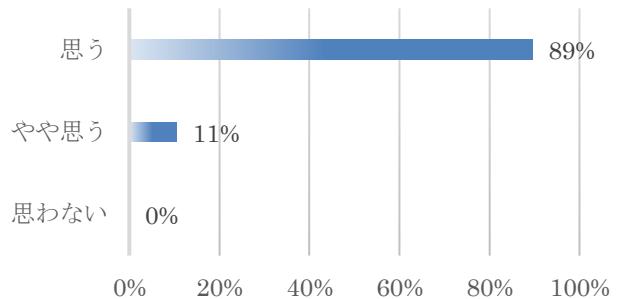
問④職員はご本人やご家族のその時々の状況や要望に合わせて柔軟な対応をしていますか。



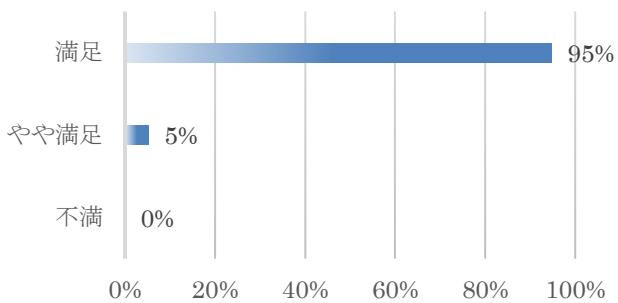
問⑤ハレノヒはご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか。(無回答 2 件)



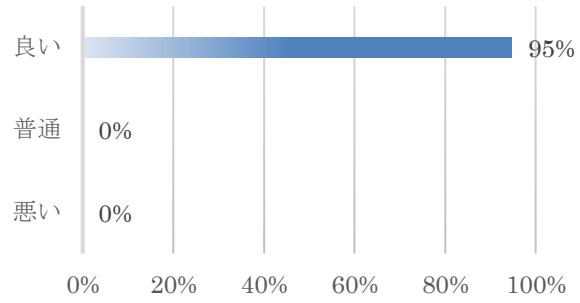
問⑥ご家族から見てご本人は今のサービスに満足していると思いますか。



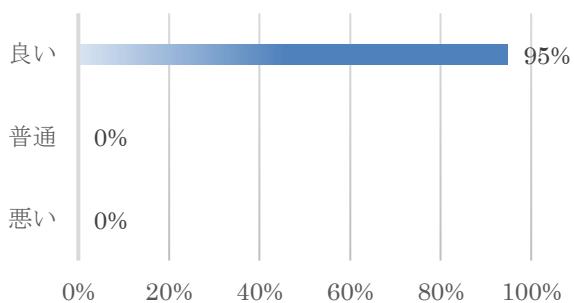
問⑦ご家族は今のサービスに満足していますか。



問⑧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。(無回答1件)

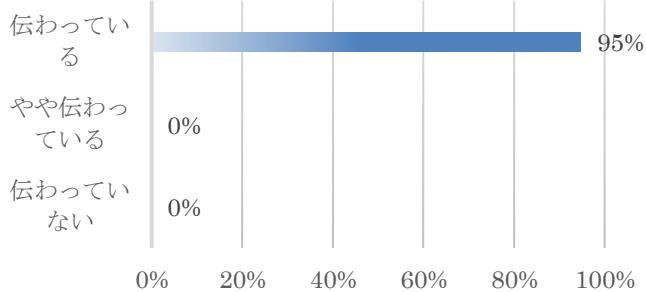


問⑩電話連絡の際の職員の対応は適切ですか。(無回答1件)



問⑩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。(無回答1件)



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
	全体的に普通等にチェックさせていただいた理由は、まだ利用させていたくようになって月日が短いため私がスタッフさんとちゃんとお話ししたりする機会がないためです。日頃のLINEなどでのご報告等とても感謝しております。	<p>こちらこそ、ご様子など細かくご連絡いただきありがとうございます。私たちは日々、利用者の皆様と関わらせていただいていますが、ご家族の皆様とお話しする機会はどうしても少なくなってしまいます。そのため、大切なご本人を送り出してくださいるご家族にとっては不安に感じることも多いのではないかと思っています。</p> <p>特にデイサービスは、実際にどんなふうに過ごしているのかが見えづらく、「ちゃんと楽しめているのか」「体調はどうか」など、気になることがたくさんあるのではないでしょうか。私自身もそのことを日々感じており、だからこそ少しでも安心してご利用いただけるようにと思っています。</p> <p>これからも、日々のご様子や活動の内容をできるだけわかりやすくお伝えできるよう工夫しながら、ご本人はもちろん、ご家族の皆様にも信頼していただけます。</p> <p>今後も何かあるときはいつでもLINEしてください！</p> <p>LINEがつながっていないご家族もご希望があれば是非お知らせください。</p>

⑥	<p>本人は何も言わないし朝からデイに行くよと声をかけると「行かんとだめね？」と言います。説明したら納得してくれますが悲しくなる時もあります。行ったら楽しくしていましたと聞きますが本人は何にも話してくれません。認知症になってから思い出すと（昔の主人を）涙が出ます。</p>	<p>私も祖父母が認知症になった経験があります。近くでずっと介護をしていたわけではありませんが家族として関わる中でいろいろな気持ちを抱えて過ごしてきました。幸いにも記憶が比較的保たれるタイプの認知症だったため、最後まで私のことを覚えていてくれました。</p> <p>左記のご回答をいただいたご家族の方に先日お会いした時、「私に“〇〇はどこに行った？”って聞くんです。私のことが分からなくなるときもあるみたいで…」と、寂しそうに話をしてくださいました。きっとその言葉の裏には、戸惑いや悲しさ、悩みがたくさんあるのだと思います。認知症のご本人にとっては、「自分が認知症である」ということを理解するのはとても難しいことです。だからこそ、「どうしてデイサービスに行かないといけないの？」という気持ちにもなりやすいですし、そんな姿を近くで見ているご家族は心がついでいかないことがあります。</p> <p>「認知症になったのだから家族は受け入れていかないと」とよく聞きますが、そんなに簡単なことではありません。私たちも、日々その難しさを感じています。つらいときや、どう対応したらいいか分からなくなったときは、ぜひお電話してください。私たちにできることは限られているかもしれません、話をすることで少し気持ちが落ち着いたり、心が軽くなったりすることもあると思います。「こんなこと話してもいいのかな？」なんて思わず、どうぞ遠慮なく連絡してください。</p>
⑤	<p>訪ねていくことがないのでわかりません。（病院などで迎えに行くときだけなので）</p>	<p>最近では、「少し様子を見に来てもいいですか？」とご家族が訪ねて来られることもありました。いつでも遠慮なくお越しください。お仕事などでご都合がつきにくいこともあるかと思いますが、無理のない範囲でご来訪いただければと思います。</p> <p>また、右のQRコードから当施設のホームページにアクセスしていただくと、ブログにて写真を掲載しております。少しでもご様子をお伝えできればと思い、随時更新していますので、ぜひご覧ください。</p>
③	<p>声掛けの数がそこまで多くない。</p>	<p>ご利用開始から間もない時期にアンケートへご記入いただきました。慣れない環境で知らない方々と一日を過ごすことは、ご本人にとってもご家族にとっても大きな不安があったことだと思います。</p> <p>先日ご家族とお話しする機会があり、「本人が楽しんでいる様子で、私としてもとてもありがたく思っています」とのお言葉をいただきました。ご利用者の多くが、特に利用開始直後は不安を抱えていらっしゃいます。今後も少しでも早くその不安を取り除き、安心して笑顔で過ごしていただけるよう、今後も丁寧にご支援させていただきたいと思います。</p>



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。

・急な用事ができた時は利用できますか？

ハレノヒより) 急な場合でも職員の配置等が調整できればご対応可能です。そのような際は是非一度ご相談ください。

・主人は今のところ宿泊は無理だと思います。入院した時も大変でした。泊りはしなくても用事があるときタ

方遅くに送ってくださる事もできますか？

ハレノヒより) 現在もご家族が不在の時など夕食を食べて帰られる方もおられます。早めにご連絡いただけたとご担当のケアマネさんに利用時間を相談し対応させていただきます。

- ・ショートステイのあきがなく 1泊 2日の泊りを利用させていただきました。職員の皆さんにはご迷惑をおかけしましたが助かりました。ありがとうございました。
- ・このサービスがあると安心します。

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。

- ・デイ利用されておられる家族の方とお話しする場を設けてほしいなと思っております。どんなふうに家で過ごしていらっしゃるかなと。
- ・家族も一緒に参加できるイベントや活動の日があれば嬉しいです。

ハレノヒより) 私たちもぜひ開催したい！と思っています。職員の人数の関係と様々な症状をお持ちの方も多いため対応を優先してしまい、なかなか実現が難しいというのが正直なところです。開催できる際には是非ご案内させていただきます！

- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも世話をありがとうございます。
- ・いつもやさしく接していただきありがとうございます。ハレノヒに行く日は気持ちもしっかりとやる気を出しています。楽しみに行ってくれることが家族として何よりうれしいです。今の状態が一日でも長く続けられるよう願っています。皆様には大変お世話をおかげしますがよろしくお願いします。
- ・平素よりお世話になっております。以前よりお迎えの時に待ち時間が長いので職員の方にご迷惑おかけしています。今後ともよろしくお願いします。
- ・ハレノヒでの様子を聞きたび家の様子との違いに驚きます。（冗談を言う、笑うなど）家では殆どしゃべらないので楽しいのだと思います。本人は理解していないと思うのですが皆さんに良くしていただいてありがとうございます。どうか無理せず母が冗談を言える場所であってほしいです。いつもありがとうございます。
- ・利用日になると本人も楽しくいってくれるので家族として助かります。よろしくお願いいたします。
- ・いつもありがとうございます。今後も「良いサービス提供」をお願いいたします。
- ・両親とも大変お世話になっております。ハレノヒさんに行くのを楽しみにしています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつも良くしてもらっていると話を聞いているので安心しています。外出をたのしみにしているみたいですのでこれからもよろしくお願いします。

おわりに

このたびはご多用の中、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。皆様からの貴重なご意見や温かいお言葉に心より感謝申し上げます。

毎年恒例のように記入していますが、私たちは現状に満足妥協はなく、まだまだ成長の途中であり、関係者の皆様にはご迷惑をおかけすることも多いかと思います。時にはご支援を仰ぐ場面もあり、現在進行形で日々努力を重ね、より良い施設づくりに取り組んでおります。

今回も、いただいたご意見を真摯に受け止め、さらなるサービスの質の向上を目指してまいります。皆様にとって、より安心してご利用いただける施設となるよう、一層精進してまいりますので、今後とも変わらぬご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

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。