



# ケアハウス通信 NO. 55

令和3年7月号

発行：ケアハウスはぎの里  
第二ケアハウスはぎの里

## 令和2年度満足度調査アンケート集計結果

ご入居者の皆様と第一身元引受人様にご協力いただきました、アンケートの集計がまとまりました。大変お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。貴重なご意見をいただき、振り返りと分析を行ないました結果をご報告致します。詳細は別途小冊子にまとめておりますのでご覧ください。

	ケアハウス		第二ケアハウス	
	ご入居者	ご家族	ご入居者	ご家族
アンケート配布数	22名	18名	29名	28名
アンケート回収数	12名	10名	19名	11名
回収率	54.5%	55.6%	65.5%	39.3%

- ① 特に第二ケアハウスにおいて、ご入居者から職員の基本的な接遇（笑顔であいさつ、表情はにこやかで話しかけやすい雰囲気をもっているか、お話しを誠意を持って聞いているか、丁寧な言葉づかいをしているか）に対して全体の評価が下がっていました。最低限必要な日常生活援助は実施しているものの、個別にお話を聴く機会がほとんど取れておらず、満足度の低下につながってしまっていると考えます。新型コロナウイルス感染防止対策のため、業務量が増加している実情はありますが、個別に対応する機会の確保に努めたいと思います。また、どんな状況でも基本的な接遇を忘れず、丁寧な言葉遣いに努めます。
- ② “ご入居者9、食事の献立や味付け及び食事の雰囲気づくりに満足していますか。”の問いに、“やや不満”とする回答が第一ケアで前回とほぼ同様の25%、一方、第二ケアでは“やや不満”“不満”の回答が0%と減少しています。今回のアンケート調査では詳細な理由まではくみ取れないため、栄養課と連携し、こまめな意向確認を継続し、ご要望に対応するよう努めていきます。  
現在も、食事についての話し合いや懇談会などでご入居者の意見をうかがう場を設けていますが、通所サービス利用や心身状況の変化でそれらに参加しないことを選ぶ方も増えています。ケアハウス職員が聞きとったご意見等を栄養課や厨房に伝達するよう努めます。
- ③ “ご入居者16、行事について満足していますか。（内容、参加負担金など）”の問いに、特に第一ケアで“やや満足”とする回答が66.7%（前回比+45%）となり満足度が低下しています。新型コロナウイルス感染防止対策での外出自粛が大きく影響していると考えます。施設内行事の満足度の向上に努めたいと思います。
- ④ 新型コロナ感染防止対策に伴う、ご家族への近況報告や連携頻度についてはやや不足している印象を受けています。日常的に連携を取るご家族と、広報誌等の発送のみとなるご家族とがありますが、両者へ近況報告ができるような方法の検討が課題と考えます。



## 新型コロナウイルス関連情報

### 【ワクチン接種について】

6月4日から開始しましたご入居者のワクチン接種が、7月2日で2回目も完了する見込みです。接種後の副反応と思われる症状（接種部の痛みや発熱、倦怠感（だるさ）など）があった方も一部ありましたが、いずれも数日で回復されています。ご協力ありがとうございました。

また、職員についても7月上旬には2回目の接種もすべて完了見込みです。

### 【窓（ガラス）越し面会の中止継続について】

6月20日までの緊急事態宣言が解除されれば、窓（ガラス）越し面会の再開を予定しておりましたが、6月21日から“まん延防止等重点措置”が決定されたので、引き続き、窓（ガラス）越し面会を中止とします。

ビデオ通話によるオンライン面会は、10時30分から15時の間での完全予約制で継続していますので、ご希望の方は生活相談員（野尻、谷口）へお電話ください。

## お誕生日おめでとうございます



## 令和3年度ケアハウス利用料決定

算定資料のご提出にご協力いただき、ありがとうございました。7月分より新利用料で請求致しますのでよろしくお願い致します。

また、来年も同様の算定を実施しますので、資料の保管をお願い致します。

