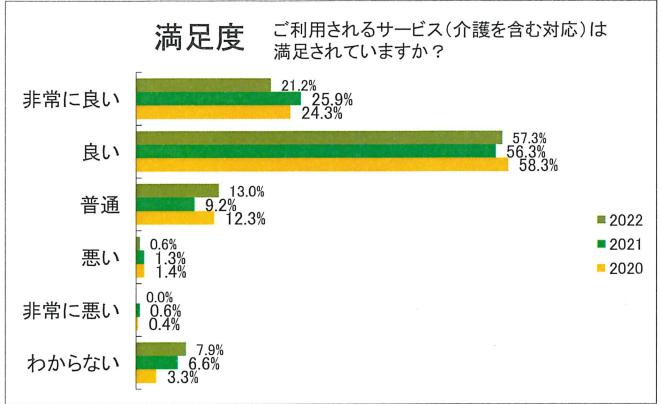
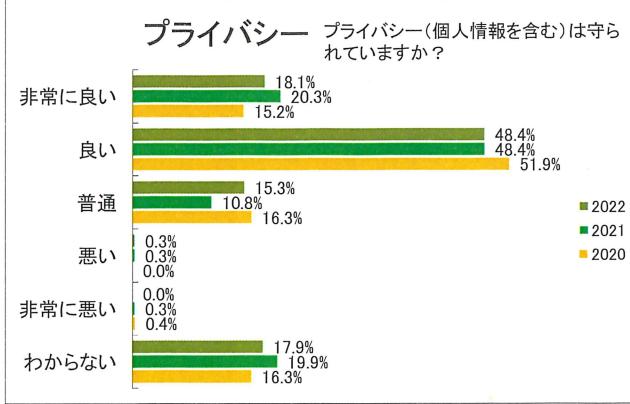
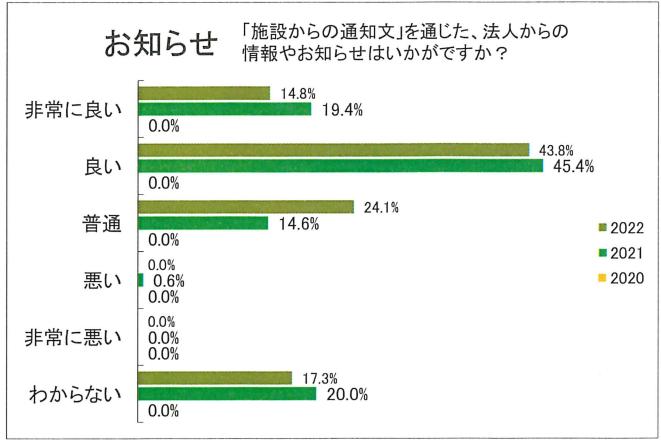
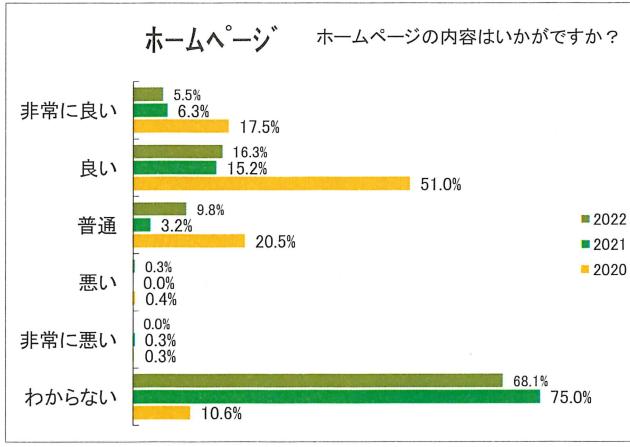
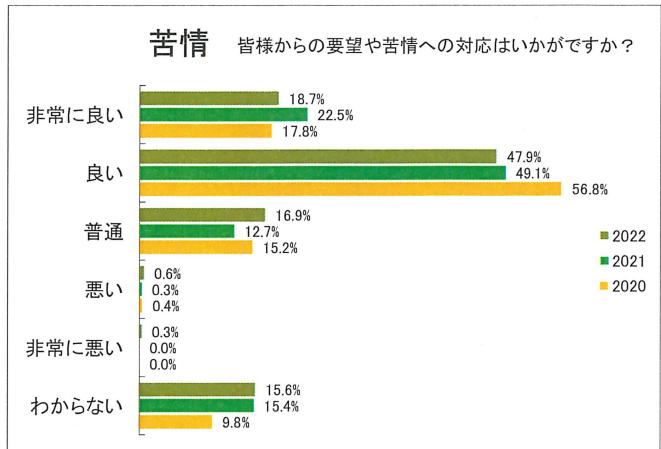
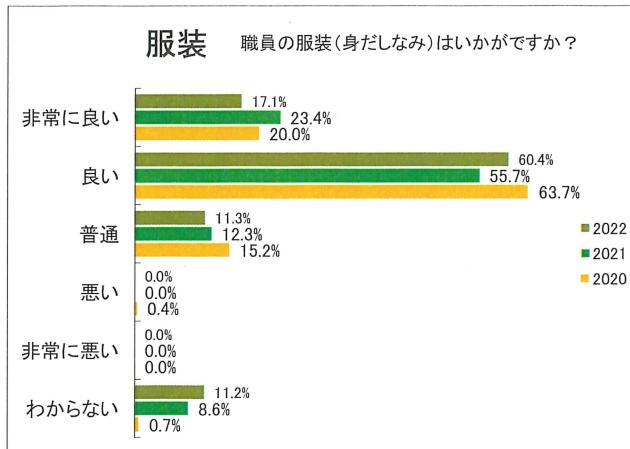
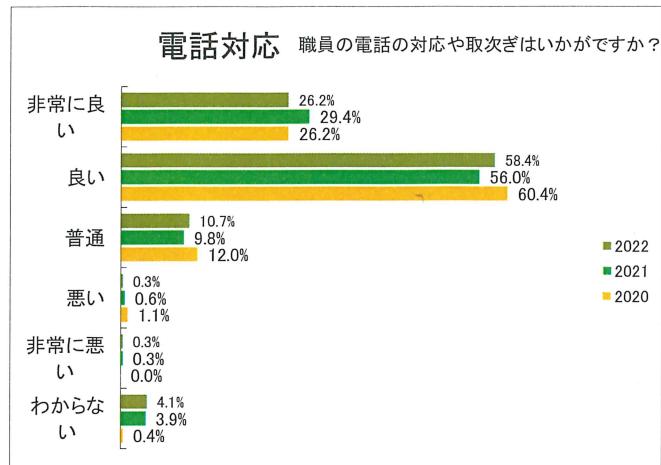
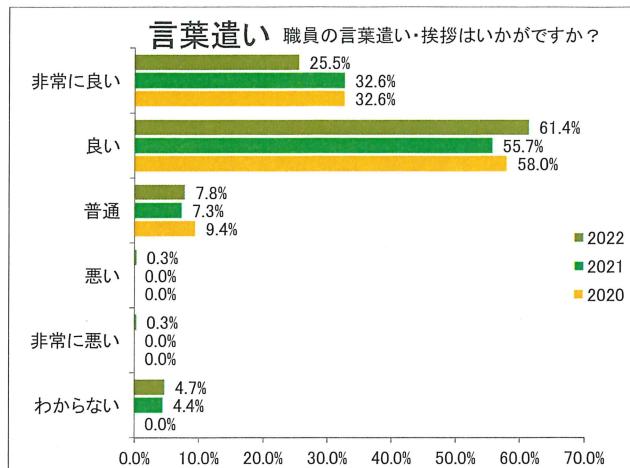


アンケート結果報告

2022年9月、10月、当法人のサービスをご利用の皆様にアンケートのご協力をお願い致しましたところ、大変貴重なご意見、たくさんの励ましのお言葉を賜り、誠にありがとうございました。皆様からの貴重なご意見は、今後の更なるサービスの向上に役立てまいります。527件配布、314件ご回答いただきました。(回収率62%)



【ご意見・ご要望への回答】

入所系	ふれ愛の郷 (特 養)	ご意見・ご要望	郵便物を転送してもらいましたが、明らかにホームには関係のない封筒が開封されていました。
		回答	郵便物の開封につきまして、適切な仕分けを再徹底し転送致します。 なお、ご入居前説明にてご案内させていただいております、行政等より郵送される書類(介護保険関連含む)については、原則、開封をさせて頂いております。ご了承いただければ幸いです。
	万葉の郷 (特 養)	ご意見・ご要望	電話連絡の際に内容が二転三転したり、時間がかなり経過した内容の連絡をいただくことがあります。
		回答	多職種の連携を強化し、正しい情報を早くお伝えできるよう努めて参ります。
	川口 みやびの郷 (特 養)	ご意見・ご要望	みやびの郷を利用していますが、毎月の書類送付に写真のコピーが入っていますが、いつ撮ったものかわかりません。日付を入れていただけると助かります。
		回答	引き続き施設での生活がお伝えできるよう、撮影日記載や、室内等の様子についても、撮影を検討しております。 より分かりやすくご様子をお伝えるよう、提供内容を検討してまいります。
		ご意見・ご要望	令和4年6月までは「預り金出納帳」を頂いていたのですが、今は入っていないので廃止になつてないのでしたら、また入れていただきたいのですが・・・!? それが無理でしたら、残高だけでも知らせてください。
		回答	ご指摘の通り3ヶ月分を翌月の通知となっていました。ご要望を頂きました「1ヶ月毎の通知」へと変更させていただきます。準備が整い次第、対応致します。
	浦和 みやびの郷 (特 養)	ご意見・ご要望	電話対応について 本当に理解できているのか分からない、早くて何を話しているのか分からない、対応する職員によって事務的で、何を伝えたいか分からずかけなおし、他の人に確認しなければわからないことが多いある。
		回答	施設全職員、皆様にご安心いただける様、電話対応を改善してまいります。
		ご意見・ご要望	本人の様子に関して、状況や行事の様子等を知る機会が少ない、もう少し頻繁に状況を伝えてほしい。
		回答	ブログ、みやび便りとなりますが、ご様子をお伝えする機会を増やして参ります。よろしくお願ひ申し上げます。
	ぬくもりの家	ご意見・ご要望	書類が多く、お知らせの内容が分かりにくい。変更前と変更後の具体的な金額等の変化が一目で分かる書面が良い
		回答	変更の内容が分かりやすい書面作りに留意致します。
共通	面会について	ご意見・ご要望	電話した際、担当の方がいなく、当日の当番の方に話をしたら、申し送りなどされていない様子で話が通じなかつたので、不安を感じた。入居して半年ほどで激やせしていても、特にこちらから聞かなければ気にされていない様だった。毎月体重が減っていることに疑問を持って頂けていないという状態に不安を感じた。
		回答	担当以外のスタッフでも、対応できますよう注意してまいります。 皆様のご様子（状態の変化）についても、細やかにご報告できるよう努めてまいります。
		ご意見・ご要望	直接面会を制限する基準を教えてほしい
		回答	埼玉県内の感染状況の変化や行政からの指示、各施設内の感染状況により、面会制限実施を判断しております。引き続きご理解とご協力の程、宜しくお願ひ致します。
		ご意見・ご要望	面会時間が短い為、もう少し伸ばしてほしい
		回答	面会場所の消毒をしており、他のご家族、ご入居者との接触を避ける為、面会時間と人数の制限をさせていただいております。ご不便をお掛けし、大変申し訳ありません。ご理解、ご協力の程、宜しくお願ひ致します。
		ご意見・ご要望	居室への入室が数年できていない為、入室して様子を見たい。
		回答	高齢者施設は、厚生労働省の基準により、感染ハイリスクとなっております。ご利用者の居住区域、ユニット内への不要不急の入室については、現時点ではご遠慮いただいております。 ご理解、ご協力の程、宜しくお願ひ致します。