

R4年度さくらのいえご利用者・ご家族様アンケート用紙（集計結果）

返答24人

項目	満足	どちらかといえは満足	どちらかといえは不満	不満	未記入
■申し込み～入居に至るまでの説明や対応	14	5			5
■ご本人が病気や怪我の時の説明や報告について	13	3	1		7
■ご本人のプライバシーの配慮について	19	4			1
■1人ひとりのご利用者の尊重について	17	6			1
■ご本人やご家族への職員の対応や言葉遣いについて	21	3			
■不満や要望を聞く体制と対応(気軽に言うことができるか、しっかり対応してくれるかなど)	21	3			
■サービス内容について	18	6			
■新型コロナウイルス感染症の感染予防対策の取り組みと内容について	16	5	1		2
■現在の面会方法について	11	7	6		
■ホームページやブログについて	5	4			15
■一斉メールでのお知らせやご案内について	7	2	1		14
■総合満足度	17	7			

【その他さくらの家に対してご要望、ご質問等ございましたら、ご自由にご記入ください】

■支払いについて

春以降、毎月の支払いが薬局、病院、さくらのいえと3か所になり①手数料が従前の3倍かかる②請求書の到着が3者バラバラで最終分を待って振り込むと極端に遅くなる。(前回はさくらの家分が催促しないと来ない事が1度あった)③振り込み操作が煩雑になる。元に戻すことはできないのでしょうか。

■さくらのいえ回答

先日、郵便物が郵送トラブルの為、手元に届くのが遅くなり大変申し訳ございませんでした。今後はこのような事がないよう努めてまいります。また現在、支払いの際に現金化や銀行の引き出しの際に手数料が発生したり、各業者の請求ミス、支払い時のミスが生じた場合に、さくらのいえ旭本町が間に入ることで、請求業務が複雑化し、皆様にご迷惑をおかけしていました。また代行サービスを行うにあたって膨大な事務量となっております。その為、今年の6月より各業者からの請求につきましては、ご家族と各業者で直接のやり取りをお願いしております。ご家族の皆様には、ご不便をおかけいたしますが何卒ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

■お部屋への立ち入りについて

出来れば季節の変わり目にタンスの入れ替え等部屋の様子が見たいと思います。時間を限って入らせて頂ければうれしいです。

■さくらのいえ回答

感染予防対策を実施させて頂くにあたって、ご利用者、ご家族の皆様には面会の制限等、大変ご不便をお掛けしています。新型コロナウイルス感染症の感染拡大時には入居されているご利用者の生命や健康、生活を守るために直接面会は中止させて頂いていました。ただ、ご利用者とご家族が長期間お会い出来ない事による、心身に及ぼす影響も考慮し、感染状況を鑑みて感染予防対策を徹底したうえで『直接面会』を11月12日より再開致しております。同時にお部屋への立ち入りに付きましても感染予防対策をご理解いただいたうえで再開しています。引き続き、さくらのいえ旭本町の運営と感染予防対策に、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。