

令和5年度さくらのいえご家族様アンケート用紙（集計結果）

項目	満足	どちらかといえ ば満足	どちらかといえ ば不満	不満	未記入
■申し込み～入居に至るまでの説明や対応	8	1			1
■ご本人が病気や怪我の時の説明や報告について	4	5			1
■ご本人のプライバシーの配慮について	7	3			
■1人ひとりのご利用者の尊重について	7	3			
■ご本人やご家族への職員の対応や言葉遣いについて	7	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)	6	4			
■サービス内容について	6	4			
■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	8	1			1
■現在の面会方法について	5	2	2		1
■ホームページやブログについて	3	4			3
■一斉メールでのお知らせやご案内について	4	3			3

■総合満足度	5	4			1
---------------	---	---	--	--	---

【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】

【散髪について】・

申しなくても2カ月に1度自動的に散髪していただく事は出来ませんかでしょうか。

■さくらのいえ回答

・さくらのいえでは特に決まった理髪店等にお願いはしておらず、ご入居者様でお好きなお店で散髪をしていただけるようにお選び頂いています。その為、ご家族様からご希望の理髪店等へご連絡・ご依頼頂ければこちらで対応をさせていただきます。

【お支払いについて】

・毎月の請求書の三者バラバラの支払いに往生します。支払い手数料の事は勿論、請求書の到達日もバラバラです。

■さくらのいえ回答

・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、昨年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引き続きご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

【面会について】

・面会は予約制で15分程度との事ですが、遠方(東京)から面会で少しは時間延長して頂けるとありがたいのですが、いかがでしょうか。

■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が5類に変更し全国的に制限等が緩和されている状況ではありますが、コロナウイルスの感染力が弱まった訳ではなく、その他の感染症(インフルエンザ等)も流行しております。基礎疾患等のある高齢者がコロナウイルスやインフルエンザ等の感染症に感染するリスクは減少したわけではありません。その為、さくらのいえ旭本町といたしましては入居されているご利用者の生命や健康、生活を守るために館内での面会につきましては引き続き面会時間(15分程度)等のルールを設けています。しかしご利用者とご家族の皆様のふれあいの機会を少しでも確保して頂けるよう外出につきましては、特に制限は設けておりません。集団生活の場である為、ご利用者・ご家族の皆様には大変ご不便をおかけいたしますが、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。