

ショートステイ（きんりゅう事業所） 配布数：43通 回収：23通

(1) 介護サービス（お世話）の内容・提供方法について

①介護サービスについて満足されていますか？

満足(18) やや満足(5) 普通(0) やや不満(0) 不満(0)

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせください。

1. 連絡をもっとこまめに欲しい (0)
2. 聞きたいことが聞けない (0)
3. 連絡内容に納得が出来ない事が多い (0)
4. 体調の変化の際、その後の様子についての連絡が不十分である (0)
5. その他

【ご意見】

- ・御世話して下さる方皆さま親切で大変気持ちよく過ごさせてもらいました。
- ・もう少し職員さんとお話したい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

今後も皆様が満足できる介護を提供できるように心がけていきたいと思えます。

サービス利用での気になる事や相談事などがございましたら、遠慮なくお申し出ください。また、ゆっくりお話を伺う時間を設けますので、何時でも声をかけていただければと思います。

②介護内容に、ご本人様やご家族様の意見や要望等を聞き入れられていますか？

満足(18) やや満足(3) 普通(0) やや不満(0) 不満(0) 無回答(1)

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせください。

③ショートステイのサービスで取り入れてほしい事がございましたら

お聞かせください。

【ご意見】

- ・今も実施しているようですが、日中のレクリエーションをお願いしたいです。
- ・今のままでよい
- ・髪のカットができたか？と思います。もちろん自費でいいですが、ショートの間にしてもらったら助かります。
- ・会話がしたい。
- ・スタッフの皆さんお忙しいと思いますがちょっとした間でも体操があれば嬉しいです。
- ・合唱、カラオケ、演芸観賞、踊り、運動、散歩

- ・特にありません、今で大変満足しています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

皆様が、ご満足できるレクリエーションの実施が出来ておらず申し訳ございません。

少しでも皆様が、楽しみながら参加できる企画を多く取り入れていきたいと思っております。

皆様より、『今日は、こんな事がしたい』等、遠慮なくお申し出いただけましたら幸いです。

髪のカットについてですが、ショートステイでは、現在お受けしておりません。訪問カット

をされている美容院などもございますので、担当ケアマネジャーにご相談されてみてはいかがでしょうか。今後、施設内で訪問カットが出来る場所などの検討も行っていきます。

④ショートステイご利用後に、ご利用時のご様子を記載した連絡ノートをお渡ししていますが、内容に満足されていますか？

満足 (20) やや満足 (1) 普通 (1) やや不満 (0) 不満 (0) 無回答 (1)

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせください。

【ご意見】

- ・生活内容がよくわかります。
- ・安心して 있습니다。ありがとうございます。
- ・いつもしっかりと内容を書いて下さりありがとうございます。様子がわかり助かっています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ご家族様が少しでも安心して頂ける様に、ご利用中のご様子が少しでも解る様にと記入させていただいております。また、連絡ノートにお写真なども添付させていただく事もあります。

ご利用中の様子や介護方法などの聞きたい内容がございましたら、遠慮なくお申し出ください。

⑤ショートステイを利用して、ご利用者様本人の生活に変化はみられましたか？
ご意見をお聞かせください。

【ご意見】

- ・最近では喜んでいきます。
- ・元気になった。
- ・いつも元気になって帰っている。
- ・家に居る時より動く時間が多いみたい。
- ・退院後に比べて元気に回復しています。

- ・帰宅した日は普段よりシャキッとしている印象があります。
- ・安心してよく眠れました。
- ・家に居る時より動く時間が多いみたいです。
- ・毎回楽しかったと言って帰宅します。
- ・ゆったりとした時間を過ごす事ができているようで、落ち着いています。
- ・足が疲れるので、足乗せの台があれば助かります。
- ・利用の夜はあまり寝なくてうろうろしたようでお世話をおかけしました。帰ってからはよく寝ました。翌日からの様子はどうかと心配しましたが普段通りの生活に戻れて安心しました。
- ・穏やかに過ごしてくれれば何よりです。帰ってきた時の表情で職員の方の対応が良かったのだとわかります。ありがとうございます。
- ・規則正しくなり本人も自分なりに生活しています。
- ・ssを利用して気分転換ができて助かっています。昼食、夕食も美味しいのですが、特に朝食で温かいみそ汁が出てほっとします。家に帰って頑張って生活しています。ありがたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

皆様が、ショートステイをご利用され、お元気になられ帰宅される事は、私たちにとっても喜ばしい事です。今後も、ご利用者の皆様が笑顔でご自宅にお帰りになられる様にメリハリのある生活をしていただける様に心がけさせていただきます。

温かいお言葉ありがとうございます。朝の味噌汁は、ユニットの職員が、心をこめて作らせていただいております。

各ユニットに、足乗せの台を準備させていただきました。お身体の疲れに対しての配慮が足らず申し訳ございませんでした。

夜間、お休みされなかった事は、ご心配をおかけして申し訳ございません。初回利用の時など、環境が大きく変わると睡眠が上手く取れない利用者の方もおられます。本人様のペースで徐々にショートステイに慣れていただければと思っております。

- ⑥ショートステイを利用して、ご家族様の生活に変化はみられましたか？
ご意見をお聞かせてください。

【ご意見】

- ・睡眠、雑用などの時間がとれる。
- ・楽になった。
- ・距離を置いて少しゆっくり過ごす事で精神的に開放されているような気がします。
- ・母と一緒に出来ない用事を済ませる事ができました。助かりました。
- ・いつも気を張っているつもりはありませんが、やはり泊まってくれている時は気分がゆっくりになります。

- ・夜も安心してゆっくりお休みが出来ありがたくおもっています。
- ・ストレスが少しでもなくなるので、ショートに行く日が待ち遠しく思います。
- ・泊まる日は、なんとなく気分が楽になります。
- ・生活のリズムが安定してきました。少し時間的に余裕ができました。
- ・私たちの時間が作れるので、ありがたい。
- ・家族自身の時間が増え、趣味等でリフレッシュしています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ご家族の皆様が少しでもゆっくりされる時間が出来ておられる事に安心いたしました。

少しでも介護負担の軽減に繋がっていただければと思っております。

利用日程などの変更も可能ですので、ご相談ください。

(1) 施設内環境について

①新型コロナウイルス感染症の感染予防対策に対する施設の取り組みと対応を
させて頂いていますが、施設内での生活についてどう感じられていますか？

1. 安心している (15)
 2. まあ安心している (6)
 3. やや不安である (1)
 4. 非常に不安である (0)
- 無回答 (1)

「やや不安・非常に不安」に感じられる理由をお聞かせください。

【ご意見】

- ・利用者さんの中にマスクをしていない人がいるのが本人は不安と思っている。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ご不安な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。

ショートステイご利用の方には、マスク着用をお願いをしておりますが、病気などでマスク着用のご理解が難しい方や困難な方もおられますのでご理解をお願い致します。

②現在も面会制限などの措置を取っており、ご迷惑をおかけしております。

終息の見通しが立たず、今後も面会制限が続く事が考えられます。

面会方法についてどう思われていますか？

- 満足 (12) やや満足 (2) 普通 (3) やや不満 (0) 不満 (0)
- 無回答 (3)

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせください。

③面会が出来ない状況で気になる事はありますか？

ご意見をお聞かせください。

【ご意見】

- ・今の時世では仕方がないと思う。
- ・子供の面会制限は、どのようになっていますか。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ゆっくり会えない状況下でご家族の皆さまには、不自由やご心配をおかけして申し訳ありません。また、面会制限にご理解いただきありがとうございます。

現在、ライン面会や窓越し面会を取り行っていますが、新型コロナウイルス感染症の感染者数が減少してきておりますので、嘱託医の指示のもと面会制限も徐々に緩和していく事が考えられます。

お子様の面会制限については、特に年齢などの制限は設けておりません。

(3) 職員の接遇（言葉遣い・対応）について気になる事やご意見等があればお聞かせください。

【ご意見】

- ・いつも笑顔で対応いただき安心してお願いする事ができます。
- ・大変優しく親切です。
- ・職員の方から声掛けを何時もして頂くので、とても嬉しいと言っています。
- ・よい。住みやすい環境
- ・良くして頂いております。
- ・今の所ありません。意見がある時は、その都度お話をさせていただきます。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

今後も、皆様が気持ちよく過ごせる様に接遇面のスキルアップに努めていきたいと思っております。

(4) 苦情・要望への対応についてご意見があればお聞かせください。

【ご意見】

- ・真摯に対応されていると感じております。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

皆様から頂いたご意見は、サービスの質の向上・業務改善のための『気づき』に繋がっております。お気づきの事がございましたらお申し出ください。

(5) その他、ご意見やご要望等がございましたらお聞かせください。

【ご意見】

- ・徐々に体が硬くなり、着替え等も大変になっていますが、職員の方はどうされているのかと思います。送迎の時にしか聞けないのですが、ちょっとしたことでも教えて頂けると助かります。
- ・職員さんも環境もよく過ごしやすい。
- ・ショートのお迎えの時間を30分でも早めてもらえば助かります。
いつも皆様に良くして頂きまして、助かっております。ありがとうございます。
- ・その時にでも、電話で相談致します。
- ・皆様のお陰で、祖父は元気になり生き活きとした日々を送る事が出来ています。
細めな体調管理もありがとうございます。
祖父や家族に温かなお声をかけて下さり、毎日嬉しくありがたいです。元気になり、体動も増えてきており手を取ることが増えてきており、そこだけが家族としては気がかりです。何かありましたら、お声をかけて頂けると幸いです。
祖父・家族共に幸せな日々を送らせて頂いています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ご利用中の様子や介護方法などのお知りになりたい内容がございましたら、遠慮なくお申し出ください。ご家族様やご利用者の方にとって一番負担のない介護方法を一緒に検討させていただければと思います。

ショートステイの送迎時間に関しては、ご自宅に10時着でお迎えに行かせて頂いております。送迎を利用される人数によって時間が変動しております。

現在、ショート送迎には、現場の介護職員が出ておりますので、職員の体制が整う時間より送迎に伺わせて頂いておりますので、ご理解をお願い致します。ご家族様送迎でしたら、午前8時30分以降であれば、受け入れも可能となっております。

温かいお言葉をいただきありがとうございます。

利用者の方だけではなくご家族様が、元気になられ幸せと感じていただけることが、何より現場職員の励みとなっております。

ご協力ありがとうございました。

※アンケートについて、ご不明な点がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでお尋ね下さい