

ショートステイ（久保泉事業所）

18件回答

(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 14 やや満足 0 ふつう 4 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下さい

1. 連絡をもっとまめに欲しい (0)
2. いつも同じ職員より連絡してもらいたい (0)
3. 聞きたいことが聞けない（一方的） (0)
4. 連絡内容に納得出来ない事が多い (0)
5. 事故やケガの連絡の際は、その後の様子についての報告も欲しい (1)
6. その他 (0)

②ショートステイ利用時の知りたい情報の提供に満足されていますか。

(満足 10 やや満足 2 ふつう 4 やや不満 1 不満 0 無回答 1)

④どのような情報の提供を希望されるかご意見がございましたら教えてください

・一泊して居りますが、帰宅しても何も話さないのので、1日何をしていたか知りたいです。

・今まで通りで

・母の一日のスケジュールを教えてください。

・血圧、水分摂取量

(回答)送迎時等ご家族様にお会いした際に利用時のご様子をお伝えする様心がけていますが、ご家族様が聞きたい事にお答えできればできればと思いますのでスタッフへ声をかけていただければ幸いです。また、以下に簡単ですが、一般的な一日の流れをお伝えさせていただきます。

6:00 起床・洗面

7:30 朝食

9:00 余暇時間(水分補給)コーヒー等

12:00 昼食

13:00 余暇時間

14:30 おやつ

18:00 夕食

21:00 消灯

※入浴日 月・水・金（一般浴・チェアー浴）火・木・土（特殊浴槽での入浴）

※桂寿苑での送迎 10時自宅着でお迎え 16時桂寿苑出発で自宅へ送り

⑤ ショートステイを利用して何かお気づきの点がございましたら教えてください

- ・ 便、食事量、入浴日等メモで良いので情報が欲しいです。

(回答)ご利用時の情報について、ご希望があれば連絡帳等の活用もできますので、スタッフへお声かけ頂ければ幸いです。

- ・ ロングのショートステイ（火～土）で利用をしていますが、洗濯もしていただき感謝しております。

- ・ 洗って頂いているのと、使用して洗っていない衣類の区別が分かりやすければと思います。

(回答)洗濯物については、苑で洗ったものについては何も書かずにお返ししています。汚れ物や半乾きでお返しする場合には袋にまとめその旨お手紙を付けていますのでお洗濯や自宅で干して頂きます様ご協力をお願いいたします。

- ・ とても良くして頂いています。
- ・ コロナもまだおさまらないので、職員さんの日々の努力に頭が下がります。これからもよろしくお願ひします。
- ・ 何もありません。
- ・ 特になし
- ・ 良好

(2) 職員の接遇についてご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・ みなさん、ていねいで感じが良いです。
- ・ 皆さん優しく、よく声をかけて下さって、桂寿苑に行くのを楽しみにしています。
- ・ 送迎時に職員の方皆さんていねいで、やさしく、おかげさまで本人も全く嫌がることなく通所出来ていると思います。
- ・ 非常に良くして頂いて、ただ御礼です。
- ・ コロナもまだおさまらないので、職員さんの日々の努力に頭が下がります。これからもよろしくお願ひします。
- ・ 言う事ありません。
- ・ なし
- ・ 良好
- ・ 優しい言葉使いされていると思います。
- ・ とても良いと思います。

(回答) お褒めの言葉をありがとうございます。今後とも皆様に気持ちよく短期入所を利用していただけるよう努めて参りますのでよろしくお願い致します。

(3) 苦情、要望への対応についてご意見等あればお聞かせ下さい。

・爪が伸びている時はお願いします。

(回答) 本人様の爪の状況をみながら爪切りをさせて頂いています。もし、気になられる場合はスタッフへお声かけ頂ければ幸いです。

・今、満足していますので特にはないです。

・なし

(回答) 今後、もし、「どうなっているの?」「こうして欲しい」など思われることがあれば、その時に声をかけていただくと幸いです。思われた時に言って頂くことで、正確な状況把握や原因究明ができ、より良い改善方法を見つけることが出来ると考えております。施設としても日々気付きをもって対応したいと考えておりますが、配慮不足・不手際によりご迷惑をおかけすることもあるかと思えます。より良いサービスに向け努力して参りますので今後とも皆様のご協力をお願いいたします。

◇広報活動について◇

「凌友会のホームページ」や「桂寿苑だより」をご覧になったご感想やご意見をお聞かせください。 <<http://www.ryoyuukai.jp/>>

・なし。

・季節ごとに行事を行っていただき、よい様子です。

(回答) コロナ禍で苑内に入って様子を見ていただく機会がほとんどありませんので、少しでも桂寿苑でどのように過ごされているかお伝えできればと考えホームページの更新を行っています。お時間あるときにご覧いただければ幸いです。

◇新型コロナウイルス感染対策において、利用者及びご家族の皆様のご協力に感謝しております。感染状況によっては今後もお協力いただく事があると思いますが、対応に関して、ご意見やご要望がありましたらお聞かせ下さい。

・今、満足していますので特にはないです。

・はやく、コロナがおさまってほしいですね。職員さんの努力に頭が下がります。

・私たちにできることは、マスク・手洗い・うがいくらいです。

・感染者が発症した時に、早急に連絡して頂き助かっています。

対策に関し、職員の方々も大変苦勞されていると思います。家族と共に乗り切りたいです。

(回答)利用者及びその家族の皆様等に対して、基本的な感染対策や、適切な受診に御協力いただきありがとうございます。万が一、感染症が発生してしまった場合も利用者様の安全確保を最優先に考え対応していきたいと考えておりますので、ご理解とご協力をお願い致します。

◇他、久保泉ショートステイについて、ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・別にありません。お手数かけますが、宜しくお願いします。
- ・いつも利用させて頂き助かっています。
- ・特にありません。お世話になってます。
- ・毎回、何度も失禁してめいわくをおかけしているのではないかと、心配していましたが、おたずねするたび『失禁はふつうですから』と言って下さいます。その言葉を聞いて本当に安心しました。桂寿苑さんには感謝しております。
- ・これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも、洗濯をして頂きありがとうございます。
- ・今後共、宜しくお願い致します。

(回答)お褒めの言葉をありがとうございます。今後、もし、「どうなっているの?」「こうして欲しい」など思われることがあれば、その時に声をかけていただくと幸いです。思われた時に言って頂くことで、正確な状況把握や原因究明ができ、より良い改善方法を見つけることが出来ると考えております。施設としても日々気付きをもって対応したいと考えておりますが、配慮不足・不手際によりご迷惑をおかけすることもあるかと思えます。より良いサービスに向け努力して参りますので今後とも皆様のご協力をお願いいたします。