

ショートステイ（きんりゅう事業所）配布数：46通 回収数：27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 (23) やや満足 (3) 普通 (1) 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
2. 聞きたいことが聞けない
3. 連絡内容に納得が出来ない事が多い
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
5. その他

【ご意見】

- ・いつもありがとうございます。
- ・お世話してくださる方は皆さん親切で感謝です。

【返 答】

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、遠慮なくお申しで
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えます。

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 (21) やや満足 (4) 普通 (2) 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。

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】

- ・ショートステイ中にデイサービスに参加できたら最高ですが難しいですかね。

【返 答】

介護保険制度上、ショートステイとデイサービスの同日利用は原則できません。
緊急性や必要性がある場合のみとなっておりますので、ご理解をお願いいたします。

【ご意見】

- ・ 持ってくる物で忘れ物をした場合（ティッシュペーパー・歯磨き粉・歯ブラシ等）買えたら安心します。

【返 答】

申し訳ございません。当施設では売店の設置をしておりません。

物品によっては、ショートステイで貸し出しができる物もございますので、職員にお申し出ください。

【ご意見】

- ・ もう少し感染症が落ち着いてからでいいのですが、遠足みたいなイベントがあればありがたいです。

【返 答】

現在、感染状況を注視し、嘱託医に相談をしながら行事やレクリエーションの企画を行っております。

感染症が収束されましたら、利用者の方に楽しんでいただける遠足や買い物ドライブ等の企画を実施する予定です。

【ご意見】

- ・ 唱歌を歌いたい。

【返 答】

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。

日頃より、少しでも皆様が楽しみながら参加できる企画を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、遠慮なくお申しただけましたら幸いです。

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 (24) やや満足 (1) 普通 (1) やや不満 (0) 不満 (1) 無記入 (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】

- ・連絡ノートにて、介護を受けている夫と一緒に写真を見たり、ノートを読んで話し合っています。解りあう事もありますが、難しい思い出せない等、通じない事もあります。

【返 答】

ご家族様が安心していただけるよう様に、ショートステイ利用時のご様子が解る様に連絡ノートや利用時の写真をお渡しさせていただいております。ご家族様が一緒に見ていただける事は私達も嬉しく感じております。サービス利用中のご様子等でお知りになりたい事がございましたら、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】

- ・入院してから、足が一段とフラフラなので皆様に迷惑かけているか心配です。
- ・春ごろより少し落ち着いた感じではあるが、利用後歩行状態が少し悪くなっている事が多い。

【返 答】

サービス利用後の歩行状態悪化にて、ご自宅での生活にご不便やご不安をおかけして大変申し訳ございません。ショートステイでは、ご自宅の生活に近づける様に過ごしていただいております。利用中の個別でのリハビリは実施しておらず、日常生活上での生活リハビリとなっております。出来るだけ、身体を動かす機会を作り下肢筋力低下予防に努めさせていただきます。

【ご意見】

- ・最初は不安に思っていたようですが、回を重ねるごとに、スムーズに受け入れるようになり、自分で準備をするようになりました。
- ・1～2回目くらいまでは、私に『お前も泊まってみろ』と、言っていましたが最近では迎えが何時か聞く様になりました。

【返 答】

環境に慣れられるまでは、計り知れない不安があり、ご家族様もご心配をされている事と思います。ショートステイでは、少しでも環境に慣れていただける様に職員が他の利用者の方との間に入ってコミュニケーションを取っていただいたり、他の利用者の方と一緒に活動をしていただく取り組みを行っております。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き楽しみのある生活を送っていただければと思います。

【ご意見】

- ・皆様との会話を楽しんでいます
- ・他の利用者さん、スタッフの方々との交流により活気が出てきました。
- ・本人も外に出られる事を喜んでいるようです。いろいろとお手数をおかけしますが、よろしく願いいたします。
- ・我が家が大好きで心配していましたが、楽しく泊まりに行っていますので安心していきます。ありがとうございます。
- ・本人も職員さんと呼べる（用事があれば）安心感がある様に思います。
- ・表情が明るくなり、他のメンバーの方とおしゃべりが楽しそうである。
- ・ショートより戻ってきた日は、機嫌が良く満足していると思います。

【返 答】

皆様が、ショートステイをご利用後され笑顔で帰宅される事は、私達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楽しみが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。

- 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】

- ・日頃は、別の施設でデイサービスを利用しているが、ショートの際は戻って来るまで、お世話の事を気にせずに過ごせるので心に余裕が持てる。
- ・安心して留守にできます。
- ・時間の自由ができ、用事をスムーズに出来る。夜間ゆっくり休める。
- ・所用で自宅介護ができない時に利用しております。安心して利用できるので大変助かっております。
- ・自分たちのスケジュールや精神的に楽になった。
- ・身体の痒みの事で、凌先生からお話を聞いてしばらくはよかったです、自宅で一日2~4回と風呂に入って、その度に身体を拭き着替えさせており大変である。ショートに行っている日だけは楽になっています。
- ・ショートステイを利用している時、すごく安心感を感じられた。
- ・私たちの時間も取れ、安心できています。本当に助かっています。
- ・趣味の時間など、自分の時間を持つことができた。
- ・おかげ様で本当に助かっています。
- ・利用させてもらって休息ができ、自宅で介護を続けることができ助かっています。ありがとうございます。
- ・急にショートステイを入れてもらったのには、ありがたかったです。遠方までいく事が出来ました。
- ・毎日の生活に余裕が持てるようになりました。
- ・安心して預けられると思いました。これからも利用させていただきたいと思えます。
- ・私（妻）として、出来る事は行い普通に生活を続けています。認知症が進むにつれて自信を無くす事があります。でも、一夜でもゆっくり考えすぎない様にと、安心して寝る事の大切さを大事にする事が必要であると思っています。
ありがとうございます。
- ・睡眠なども含め、体力的にはとても助かっているが、自宅での介護がだんだん厳しくなっている。

【返 答】

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けばと思っております。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。

ご自宅での生活の中で、介護方法等で悩まれている事がございましたら、ご相談ください。介護方法のアドバイスや、一緒に介護方法等の検討をさせていただければと思います。また、サービス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やインフルエンザの感染予防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 (20)
2. まあ安心している (6)
3. やや不安である (0)
4. 非常に不安である (0)

「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。

- ② 現在も面会制限などの措置を取っており、大変ご迷惑をおかけしております。新型コロナウイルス感染症が5類に移行になったものの、高齢者施設等における感染対策は当面継続となっております。また、インフルエンザが流行しており感染増加傾向である為、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 (15) やや満足 (1) 普通 (5) やや不満 (0) 不満 (0)
無記入 (5)

「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】

- ・面会が必要な長期の利用はありません。
- ・面会をしない分、連絡ノートを大切に考えています。
- ・定期的に帰省していますし、その時に連絡ノートを拝見するので気になる事はありません。

【返 答】

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。面会時間の変更につきましては、その都度ご連絡をさせていただきます。

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】

- ・連絡を密にしてほしい。
- ・今のところはありません。

【返 答】

サービス利用中のお身体の状況等の変化等がみられる際は、ご連絡させていただきます。利用中の心配事やお知りになりたい事などがございましたら、遠慮なさらず桂寿苑にご連絡をしてくだされれば返答させていただきます。

(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】

- ・しっかりと話し対応をして頂いて、ありがたく思っております。
- ・皆様とっても親切に対応されています。
- ・いつも優しく声かけして下さって安心して送り出し出来ます。
- ・接する態度が丁寧で好感を持ってました。
- ・大変満足しています。
- ・耳がほとんど聞こえない状態でも丁寧に対応して頂いて、とても感謝しています。
- ・親切に対応して頂いています。

【返 答】

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】

なし

【返 答】

苦情・要望については、受付窓口がありますのでご活用下さい。

(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】

・部屋はなるべく端にならないようにしてもらいたい。

【返 答】

ご希望のお部屋の準備ができず申し訳ございません。

お部屋に関しましては、ご予約をいただいた際に、空いているお部屋でご準備をさせていただいている為、ご希望に添えない場合がございます。

お身体の状態などで、お部屋の場所のご希望がございましたらご相談ください。

【ご意見】

・泊りの日や帰りの日の時間が調節できれば、もっと利用できるのかなあと
思います。たとえば、早目の利用・遅めの帰り等です。

【返 答】

現在、ショート送迎には、現場の介護職員が出ております。宿泊されている利用者の方の生活に合わせてユニットの職員が勤務しているため、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。早い時間での送迎や遅い時間での送迎が難しい状況で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。また、ご家族様がお迎えに来ていただければ、午後19時までの利用が可能となっております。

【ご意見】

- ・マスクをされていない利用者の方がいらっしゃいます。なかなか難しいと思いますけど・・・。

【返 答】

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いたします。

【ご意見】

- ・新聞を読みたいときに読めないみたいな事を言ったことがありました。

【返 答】

新聞は、佐賀新聞と西日本新聞をご準備させていただいておりますが、デイサービスショートステイ、入所の利用者での共有物となっております。

その為、ご希望されたときにご準備が難しい場合がございます。

【ご意見】

- ・いつもショートステイを使っています。本人もとても楽しみにしており安心しております。時には、思うようにならないと、スタッフの方を困らせているようです。そのような時は連絡してもらっています。その後はスタッフの方の声かけにより安心して様子です。本当に助かっています。今後も連絡取りあえるような関係であってほしいと思います。家族はとても安心してあります。

【返 答】

ご利用中に不安になられている際に、安心して頂けるように傾聴をさせていただいておりますが、ご家族様と電話にてお話をされる事で落ち着かれ、スムーズに納得される事があります。私達も、ご家族様とお電話にてお話し出来る事で、ご家族様の思いを知る事ができ、情報の共有ができますので大変助かっております。

ご家族様と一緒に、思いに寄り添ったケアを行っていくためにも、密にご連絡を取らせていただければ幸いです。

【ご意見】

- ・写真を撮って頂いて、とても嬉しかったです。本人もそれを見て、思い出したりと喜んでいました。また時折、撮って頂けたら大変嬉しいです。

【返 答】

お写真は、ご家族様に少しでもご利用時のご様子をお伝えできればと思い撮らせていただいております。喜んで頂き私達も嬉しく感じております。

お写真だけではなく、時折、動画も撮影をさせていただいております。

動画をご希望の際は、職員にお声かけください。

【ご意見】

- ・とても丁寧に対応して頂いていますが、本人が毎回忘れていたので、都度申し訳なく思います。月に2回の利用ですが、家族はとても助かっています。
- ・今のままで満足しています。
- ・いつも母のケアをありがとうございます。お手数をおかけしますが宜しくお願いします。
- ・歩くのが大変不自由になっていますので、ご迷惑をかけると思いますが宜しくお願いします。
- ・お世話になっています。職員の方には良くしていただき本人も喜んでいます。私たち家族も……。これからも宜しくお願い致します。
- ・人員や安全面の問題等で難しい事と理解しておりますが、隣の佐賀市健康センターへの散歩をしていただけるとありがたいです。

【返 答】

沢山のご意見・温かいお言葉を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。