

ショートステイ（久保泉事業所）

ご家族様アンケート結果、回答及び今後の取り組み

16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 13 やや満足 3 ふつう 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下さい

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

・特に連絡を取っていないのでわかりません

（回答）

サービス内容にご不明な点があれば、担当職員へお問い合わせいただければご説明させていただきますのでお声掛けいただければ幸いです。

・満足ですが一度見学をしてみたい。

（回答）

感染症対策で施設内の見学を制限している場合もありますが、事前に予約をいただいた上で見学の対応を行っておりますので、ご相談ください。また、ホームページで行事や施設の様子を載せておりますので、ぜひご覧ください。

②介護内容に、ご本人様の意見や要望等を聞き入れられていますか。

満足 13 やや満足 1 ふつう 1 やや不満 不満

・認知症等もありわかっていないと思っておりますが、本人が嫌がっていると思いますが、わかりません。

（回答）

認知症の有無にかかわらず、ショートステイを利用して頂いている皆さんに、楽しく穏やかに過ごしていただけるようなサービスの提供を行うように心がけています。不安なことや気になることがあれば、職員にご相談ください。

・満足ですが、介護内容をおしえてほしい（本人が何をして過ごしているのか？）
本人が何も覚えていないので、申し訳ありません。

（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

③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見られましたか。
ご意見をお聞かせください

・感謝の言葉を話すようになった。
・本人は行くのを良し！と思っていないと思います。
・特に変わらない
・特に変化はないです
・変化はない
・スタッフの皆さんとの会話が楽しいようです。帰ってきたときに話してくれる事もあります。
・元気に帰宅して楽しかったと話してくれるので安心しました。元気になって帰ってきました
・とても楽しみにしています。
・少しおだやかになった気がします。
・本人も外に出られるので喜んでいきます。いろいろとお世話になっていると思います。
・精神的に安定した気がする。

（回答）

いろいろなご意見ありがとうございます。ショートステイに行くのが楽しいと言ってもらえるよう、また、認知症で記憶の保持が難しい方でも楽しい時間を過ごしていただけるような活動を工夫していきたいと思っております。

- ④ショートステイを利用して、ご家族様の生活に変化は見られましたか。
ご意見をお聞かせください。

- ・あずかって頂いて、とても助かっています。土日に不在する予定の時に利用しています。孫の参観など行けるようになりました。また、リフレッシュできます。ありがとうございます。
- ・介護が楽になった。
- ・預かってもらっている安心感から夫婦の外出が増え、会話もスムーズのように感じます。
- ・家族も精神的に安定した気がする。感謝しています。
- ・助かっております。
- ・生活にゆとりができました。
- ・家族がそれほど手伝わずに自立しているのですが、気持ちのゆとりが頂けました。
- ・ショートステイを利用させて家族は助かっています。
- ・昼夜の徘徊等気にすることなく過ごすことができます。大変助かっております。ありがとうございます。
- ・利用させてもらって、リフレッシュができ、自宅での介護も続けられ助かっています。

(回答)

安心して利用していただけるよう、今後とも桂寿苑の理念を念頭にサービス提供を行っていきたいと思っております。

- ・詳しいサービスの内容がわからない。

(回答)

一般的な日課を2ページ目に記載させていただいています。また、不明な点があればその都度ご説明をさせていただきますので、職員へお声掛けください。

- (2) 職員の身だしなみや言葉づかいについてご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・なし
- ・特にありません
- ・ありません
- ・やさしい温かい声掛けしていただき嬉しく思っています。
- ・特別なし

(回答)

日ごろから、身だしなみや言葉づかい等の接遇について、職員間で意見交換を行いながら日々サービス提供を行っています。何かお気づきのことがあれば、職員の資質向上のため、いつでもお知らせいただければ幸いです。

(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。

- ・特別なし
- ・ありません
- ・なし
- ・特にありません

・一度、見学等行ってみたいと思っています。日程あえば…

(回答)

事前に予約をいただいた上で見学の対応を行っておりますので、職員へご相談ください。また、ホームページに行事等を載せておりますのでぜひご覧ください。

◇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/>>

- ・ありません
- ・なし
- ・行事や中の様子が分かりとても良かった。

ホームページでは、少しでも施設での様子が伝わればと、行事や施設内の様子などを紹介させていただいています。お時間あるときに見ていただければ幸いです。

◇新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染対策において、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。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。

- ・特になし
- ・なし
- ・大変な中、対応していただき安心して利用ができました。

利用者様及びご家族様には感染予防のご理解ご協力をいただき感謝しております。

高齢者で基礎疾患をお持ちの方は重症化のリスクが高いことから、

利用者様とご家族様にご協力いただくことが欠かせません。

『いつもと違う』と感じられたら利用前にご相談いただければ幸いですし、

利用時に『いつもと違う』時は『念のため』苑から連絡を入れさせていただく場合があることのご理解とご協力を引き続きお願いいたします。

◇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。

- ・いつもお世話になっています。ありがとうございます。
- ・いつもお世話いただきありがとうございます。今後共、よろしくお願いいたします。
- ・今後もよろしく願います。
- ・今後も利用させて頂きたいと思っています。
- ・なし
- ・これまでどおり、よろしくお願いいたします。
- ・いつも、お世話になりありがとうございます。
- ・今後共、よろしくお願い致します
- ・嫌がらずにショートステイに行っているの、家族も安心しています。

以上がアンケートの集計結果及び回答となります。

まだまだ行き届かない所がありご迷惑をおかけする点があると思いますが、今後も頂いたご意見を参考にしながら、より良いサービスを提供できるように努めてまいります。

ご多忙の中アンケートのご協力頂きありがとうございました。