

ショートステイ（きんりゅう事業所）配布 70 通 返答 38 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 (28) ☐やや満足 (6) ☐普通 (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】

友達と会えて楽しかったと帰ってきます。

【返 答】

ショートステイご利用され、楽しく過ごしていただけて安心しております。
今後も、皆様が満足していただける介護サービスを提供できるように心がけていきたいと思います。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。

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 (26) ☐やや満足 (7) ☐普通 (5) ☐やや不満 (0) ☐不満 (0)

理由をお聞かせください。

【ご意見】

- ・入浴がすきなので、お風呂には満足です。
- ・散歩などは個人の家庭では、なかなかできずにいます。体を動かす事が個人ではさぼりがちです。
- ・要介護1で規定の日数よりも多く利用させていただき感謝しています。
本人が『もう帰る。もう帰る。』と、言う時もスタッフの皆さんの声かけで気持ちを落ち着かせてもらっていると感じています。家では食事の好き嫌いも多いですが、施設の食事はほとんど食べているので助かっています。
- ・おやつ作りの手伝いや、外掃除等の手伝い等、やる事があってよかった。
- ・こちらからの急なお願い、要望にも対応して頂きありがとうございます。
- ・ショートでの生活の様子など細かく見てもらって大変助かります

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

日々、皆様がショートステイをご利用中に楽しまれたり、興味を持たれる活動の提案ができたかと考えています。

お手伝い等も本人様の役割の一つとして、取り組んでいただいております。私共も大変助かっております。

今後も皆様が満足される介護を提供できるように心がけていきたいと思っております。介護サービス利用での気になる事や相談事がございましたら、遠慮なさらずにお申しください。

【ご意見】

夜間も照明がついていて、よく眠れなかった。

【返 答】

夜間の照明で、安眠を妨害し申し訳ございませんでした。休まれる際、室内灯と洗面台の灯りの2か所で対応をさせていただいております。常夜灯の設定ができません。睡眠時の照明の明るさ等のご希望の確認をさせていただき、安眠できる環境を整えさせていただきます。ご利用時に安眠が難しい場合は、すぐに対応をさせていただきますので、ご遠慮なさらずにお申し出ください。

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、ご意見をお聞かせください。

【ご意見】

- ・あまり他の人と接する事がないようなので、他の人と接するイベントがあるといいなと思います。ただ本人があまり出ていこうとしないのが原因とも思いますが・・・。
- ・身体を動かす運動を取り入れてほしいです。
- ・音楽リハビリを再開してほしい。

【返 答】

お泊りになられているユニットにて、カラオケや体操、散歩や物作りなどのユニット活動に取り組ませていただいております。ユニット活動に楽しく参加していただける様に工夫をしていきたいと思っております。

ショートステイは、生活の場を基本としておりますので、皆さんを集めての交流が難しい日もございますので、ご理解ください。

ここ数年、新型コロナウイルス感染症やインフルエンザなどの感染症の流行に伴い、感染症予防の為に、音楽リハビリやドライブ等のイベントも控えさせていただいております。今後、感染症の流行状況に合わせて、嘱託医に助言を頂きながら、再会の検討させていただきます。

【ご意見】

リハビリ（下肢）

【返 答】

ショートステイは、生活の場となっておりますので、個別でのリハビリは行っておりません。日常生活の中での本人様の動き（生活リハビリ）のみとなっておりますので、ご理解をお願いいたします。

ユニット活動で身体を動かす機会を作り、本人様をご自分で出来るリハビリ（足を使う運動）の提案をさせていただき、下肢筋力低下予防に努めさせていただきます。

【ご意見】

爪切りをお願いしたい

【返 答】

ご利用中に、爪の長さの確認をさせていただいており、入浴後の爪が柔らかい時に、爪切りをさせていただいております。

爪の長さが気になられる際は、遠慮なくお申しでいただければと思います。

ご病気等で爪が厚くなられて変形されている場合は、怪我の危険性があるため、爪切りをする事が難しい場合もありますのでご了承ください。

【ご意見】

美容師さんが来られているなら、専用室があればと思います。

シャンプー台があれば、ヘアカラーも可能・洗髪のみ希望の方も喜ばれるかもです。美容室の同行は少し大変です。

【返 答】

申し訳ございません。当施設のショートステイは、理美容は対応しておりません。ご自宅に帰るのが難しい長期のショートステイを利用されている方のみ対応をさせていただいておりますので、ご理解をお願いいたします。

美容室への同行は大変であることと思います。ご自宅に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させていただきます。

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 (33) ☐やや満足 (3) ☐普通 (1) ☐やや不満 (1) ☐不満 (0)

『こんな事を知りたい』『写真が欲しい』等、具体的な要望等がございましたらお聞かせください。

【ご意見】

- ・今のままで充分です。日々の様子がうかがい知れて助かります。
もう少し詳しく、お願いします。
- ・時には写真も見たいです（活動の様子等）
- ・日中の行動・内容
- ・知りたい内容は、全部記載して頂き現状で充分です。
- ・ノートは本人が失くしてしまうので封筒で頂いておりますが、その方法が助かります。

【返 答】

ショートステイ利用時のご様子がわかり、ご家族様が安心していただける様に心がけて連絡ノートを記入させていただいております。

ご家族様が一番知りたい情報等を記入できたらと思いますので、この様な事を知りたい等、お申し出をしていただければと思います。

連絡ノートの等のお渡し方法で、ご希望がございましたらご相談ください。

⑤送迎について、ご希望やご意見がございましたらお聞かせください。

現在：月曜日～土曜日（祝日含む）に送迎を行っております。

（ご自宅に 10 時着で迎え・桂寿苑を 16 時発で送り）

【ご意見】

送迎の途中、トイレに行きたくなったら、コンビニへ寄って頂けますか。
（先日の帰りに我慢していた様で、少しもらっていました。）

【返 答】

基本的に、送迎中にコンビニに寄る事は出来ません。

送迎車には、他の利用者の方も同乗されている為、短時間であっても、利用者の側を離れる事ができません。（ご利用者の方には、認知症の方もおられるため、一人で降車され怪我や事故にあわれる危険性もあるため）緊急時は、苑に戻る対応をさせていただきます。

その為、皆様には苑を出る前に、おトイレのご案内をさせていただいております。ご理解をお願いいたします。体調不良などで、急に尿意を催す事も考えられるため、お申し出が出来る方は、送迎スタッフにお声かけ下さい。

【ご意見】

- ・朝早い時間でも、送っていけば、受け入れて下さるので助かります。ありがとうございます。今のままでも良いのですが、よろしければ30分早め（9時30分）頃の迎えを希望します。
- ・迎えの時間は正確にお見えになります。
- ・希望としては、朝9時までに迎え、17時頃に自宅着だと助かります。
- ・今のままで満足です。
- ・送迎までしていただいて大変ありがたいです。時間も丁度いいです。
- ・送迎助かっています。
- ・できれば、9時30分位までに迎えにきてほしいです。
- ・希望通りにして頂いており、有難く思っています。
- ・迎えの時間を9時頃、もしくは9時30分にして頂ければ助かります。
- ・送迎時間をもう少し遅くしてほしい。17時に仕事が終わりで、家につくのがどうしても遅くなり、一人にさせる時間を短くしたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

皆様のご意見をもとに、今年度より年末年始の送迎を開始させていただいております。

現在、現場の介護職員が送迎担当として伺わせていただいております。

宿泊されている利用者の方の生活に合わせて勤務をしているため、職員の体制が整う時間帯で送迎に伺わせていただいております。

時間帯によっては送迎が難しい時間帯がありますが、皆様のご意見をもとに今後の送迎時間について検討をさせていただきます。

【ご意見】

今は、娘たちで対応をしていますが、対応が出来ない時が出てくる事もあると思います。その時は、急にお願いしても対応可能でしょうか。

【返 答】

送迎対応可能です。他の利用者の送迎に出ている場合は難しいのですが、お時間をずらさせていただければ、急な送迎の依頼であっても大丈夫ですので、遠慮なくご相談ください。

⑥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】

- ・特に変化はありませんが、ゆったりとしていたと満足していました。
- ・友達が出来て話ができて楽しいです。
- ・特に変わりません
- ・以前より元気になりました。
- ・メリハリができ、元気で生活が出来ており助かっています。
- ・優しく接してもらい、気分転換が出来ていると思います。
- ・時間のリズムが変化した。
- ・歩くのもフラフラで、気持ちも不安定な状況でしたが、皆様の手厚いサポートのおかげでとても元気になりました。ありがとうございます。
- ・行く日は、『行きたくない』と、渋りますが、帰ってきた時は元気で楽しそうに帰ってきます。声も大きく、家にいる時より元気になったと感じています。
- ・自宅でのあわただしい生活とは違い、ゆったりとした時間の経過の中で自分の事を出来る範囲で、自分でする事でプライドを守りつつ、ゆったりと過ごさせていただいているようです。心穏やかな生活を送れているようです。
- ・病院からショートステイに入所をして、食事も入らず食欲もないままの状態での生活が続き、弱っていくのかと心配していましたが、スタッフの皆様の励ましで、食事が入る様になり、元気になっていくのが、手に取る様にわかります。また、よく声かけをして頂いており、友人もでき安心して生活が出来ているようです。
- ・皆様が親切で、友人も出来たようで、楽しみにしております。母が好きな歌手の画像を流して下さったり、感謝しております
- ・最初、泊まるのを嫌がっていた様子だったが、最近はそうでもなさそうだ。

【返 答】

ショートステイをご利用して頂き、生活に張りが出てお元気になられている事は、私達にとっても大変喜ばしい事です。

また、ご自宅と同じようにゆったりと過ごしていただけている事に安心いたしました。

今後も、利用者の皆様が、毎日を楽しく過ごしていただけるように心がけていきます。

【ご意見】

・便秘になったので心配でした。

・本人は、どうして泊まってきたのか聞く様になりました。

毎月、ケアマネジャーの方と話し合いをしてはいますが、解ってもすぐに忘れてしまいます。今出来る事を生活しようと続けています。

【返 答】

環境の変化による緊張等で便秘をされたり、落ち着かず不安になられる方がおられます。環境に慣れるまでは、計り知れない不安があり、ご家族様もご心配されている事と思います。

便秘に関しては、細目な水分の提供や、腸を動かす体操を一緒に取り組んでいければと思います。安心の為に、頓服薬として便秘薬などをご持参していただければと思います。

ショートステイでは、少しでも慣れていただき、安心できる環境で過ごして頂けるように、職員が他の利用者の方との間に入って会話の橋渡しを行ったり他の利用者の方と一緒に過ごし活動をして頂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、楽しみある生活を送っていただければと思います。

⑦ショートステイを利用して、ご家族様の生活に変化はありましたか？
ご意見をお聞かせてください。

【ご意見】

・安心してお願いでき感謝しております。

- ・外出が出来る様になりました。
 - ・身体を休める事ができ有難いです。
 - ・夜間のトイレ対応、他の家族との洗面所利用時間調整の必要がない分、子供へしっかりと対応する時間がとれています。
 - ・私はホッとしています。気兼ねなく一人で過ごせ、夕方まで畑仕事が出来て助かっています。
 - ・私と私の娘、姉3人で住んでおり、姉が元気な頃は、旅行も3人で行ってましたが、現在は一緒行くのには無理があるため、ショートステイ利用時に旅行に行っています。
 - ・時間を気にせず、ゆっくり出来る様になりました。
-
- ・ショートに行ってもらえている時は安心するので、これからも続けて行ってほしいです。
 - ・いろいろな行事への参加や、家族の余裕ができました。
 - ・お陰様で楽になりました。洗濯までして下さり、本当に助かっております。
 - ・少しはゆっくり出来る時間が出来ました。
 - ・二人での生活は、夜の時間に頭に浮かんた事を確かめたりする行動がよくありました。最近は、その回数が少なくなり、ホッとしています。『寝る事が大切』と、云う事を一緒に話が出来る様になり嬉しく思っています。
 - ・どうしても家で面倒みれない場合をお願いしており、急をお願いする事もあり、ご迷惑をおかけしています。お陰様で家族は自由に動けており非常に助かっています。
 - ・用事や忙しい時などに利用させてもらっていますが、安心して過ごせています。
 - ・お陰様で、夫と娘、それぞれの生活のペースが保てるようになりました。仕事にも集中できありがたいです。
 - ・仕事に行ける様になりましたし、私自身の体が楽になりました。
 - ・毎日の介護の大変さから少し解放されてリフレッシュできた。
 - ・気持ちとても助かっています。本人もショートにいく事を嫌がらないので安心です。
 - ・ショートに行っている時間帯はとても楽で用事がはかどります。
 - ・自分の事ができて助かります。
 - ・安心して遠出や用事が済ませられるので、ずいぶん助かっています。
 - ・母の介護負担がずいぶん減った。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ショートステイをご利用される事で、ご家族の皆様が少しでも自分の時間をつくれ、ゆっくり過ごす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り、自宅での生活が続けられるようにサポートできればと思います。利用者の方だけではなくご家族様が、笑顔で元気に過ごしていただける事が、何より職員の励みとなっております。

サービス利用日の変更や、緊急時等のサービスの受け入れも可能ですので、ご相談ください。

介護に関しての相談なども、遠慮なく職員までお話しください。

(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 (27)
2. まあ安心している (7)
3. やや不安である (2)
4. 非常に不安である (1)
5. 無記入 (1)

理由をお聞かせください

【ご意見】

- ・最近、インフルやコロナが急増しているので、また1人2人とかかり増えて、施設が休みになったら困ります。母には、自分で消毒・手洗いを必ずするように言っております。予防がないと思いますので、引き続きよろしくお願いします。
- ・マスク着用や消毒など気を付けておられるようで安心しています。
- ・自宅へ帰宅時に、マスクをはずそうはずそうとしています。小さな子供が多いため、感染症への対応のため、マスクをつけるように促すのですが、かなり嫌な顔をします。ショートの際はどうか？
- ・体調に気を使っているためなので安心です。
- ・事前に詳しい連絡をいただけるのがありがたいです。
- ・感染症予防の取り組み、ありがとうございます。
- ・すぐに連絡を入れて下さるので、自宅でも様子を見る事ができています。
- ・感染者がでた時は、連絡を取っていただいています。転んだ時など、

小さな事まで連絡をいただいています。

- ・安心を感じる。
- ・結構、気を使ってもらっていると思います。ありがとうございます。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

現場職員も感染症の媒介者にならない様に、日々の健康管理を行い
予防に努めお世話をさせていただいています。

ユニットでは、手洗いや手指消毒、手摺りや椅子、テーブルの消毒を行い、
換気などの予防対策を細目にさせていただいております。

ご利用者の皆様にも、感染予防のためにマスク着用をしていただいで
おりますが、ご病気のため、マスク着用の理解が難しい方もおられます。
その都度、マスク着用のお声かけをしながら感染予防に努めさせて
いただいております。

【ご意見】

- ・主に玄関周辺しか見る事はありませんが、いつもきれいに清潔にされて
いると思います。
- ・部屋の掃除や、身の回り等への気配りが洗練されていて、安心してお願い
しています。
- ・家庭にいるような雰囲気です。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

少しでも、利用者の方が安心できる環境でゆっくり過ごす事ができるように
と、環境作りをさせていただいております。

面会時などで、環境面でお気づきになられる事がございましたら、お申し出
ください。

- ② 新型コロナウイルス感染症が 5 類に移行になり、面会時間と面会場所の緩和を
行いました。面会時間を 10 時～15 時（最長 1 時間）、面会場所も宿泊されて
いるお部屋で可能。お部屋での飲食も一緒に可能になりました。

面会方法についてどう思われていますか？

☐満足 (22) ☐やや満足 (2) ☐普通 (1) ☐やや不満 (0) ☐不満 (0) 無記入 (13)

ご意見をお聞かせください。

【ご意見】

- ・県外に住んでいる姉にも、面会の緩和を伝えさせていただきます。
- ・父の友人にも知らせてあげて、たまに施設でも会えると、また楽しみが増えていいかと思います。
- ・新型コロナは本当に大変だったと思います。不満もあったかもしれませんが仕方がないと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ご兄弟の方やご友人の方が面会にみえられ、一緒に過ごされる事は、本人様の楽しみに繋がり生活に張りが出られると思います。

ご友人の方の面会も可能ではありますが、個人情報保護の観点より、事前に当施設に面会にみえられるご連絡を頂ければと思います。

今後も感染症の流行状況に合わせて、嘱託医の指示のもと、面会時間の変更等をさせていただく事もありますので、ご理解をお願いいたします。

(3) 職員の接遇（言葉遣い・身だしなみ・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】

- ・よかった
- ・いつも優しく丁寧に接していただいています。
- ・ショートステイに行く時、帰ってきた時に、職員の方に甘えているみたいですので優しくしてもらっていると思います。
- ・皆さん気持ちよく接して下さっています。
- ・スタッフの皆さん言葉使いも丁寧で、対応も良くしていただいています。
- ・皆さん良くしていただき、行き届いた対応に満足しています。
- ・いつも笑顔で対応がよいと思います。
- ・満足しています。
- ・職員の皆さんが優しくして下さるので安心してしています。
- ・どの職員も明るく対応されており、安心してお預けしております。
- ・優しく対応して下さる方ばかりで頭が下がります。お迎えの時 etc. その都度、状況を話して下さるので、ショートでの状況がよく分かり嬉しいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

皆様が安心して気持ちよく過ごせる様に、接遇に取り組んでいます。

不十分なところもありますので、ご指導よろしく願いいたします。

(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】

- ・以前、父が目薬をさしてもらっていないと言っていた事、髭剃りをカミソリでしてもらいたいと言っていた事があります、出来る範囲で対応をお願いします

【返 答】

目薬の件では、ご心配をおかけして申し訳ございませんでした。

点眼したことを忘れられる方もおられますので、スタッフ管理で点眼を行う利用者の方に対しては、点眼実施の記録を行っております。

カミソリを使用しての顔そり・髭剃りは、理容行為になりますので法的に認められていません。電動髭剃りに関しては規定がないので、可能となっております。ご理解をお願いいたします。

【ご意見】

以前、少し話したことがあると思いますが、たまに会話の途中で止まってしまい、語尾をこちらが推察しなければいけない話し方をされる時があるので、最後の言葉までしっかりと話していただいた方が誤解も生じないので嬉しいです。

【返 答】

お話を行う際に、言葉足らずで申し訳ございません。

ご家族様にご利用の方の状況を丁寧に分かりやすくお伝えする様に意識しながらお話をさせていただくように心がけていきます。

(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】

- ・母が10月にお世話になりありがとうございました。初めてのショートステイ、とても良くしていただいたと言っておりました。
ただ一つ残念だったのは、ベッドのマットレスが硬くて辛かったと……。次回は、マットレスの上に置くエアーマットレスを持ち込みしたいと思います。

【返 答】

寝具環境につきまして配慮が足りず申し訳ございませんでした。
ゆっくりお身体を休めることができられず、お辛い思いをされた事と思います。
当施設ではベットマットに布団を敷いて対応をさせていただいております。
ご利用時に寝具環境が合わない場合は、使い慣れたマットレスを持参される事も可能です。マットを持参される場合は送迎車両の調整をさせていただきます。

【ご意見】

現在については何もありませんが、今月介護保険認定の更新があり、現在より状況が変わった際、どうなるのか心配しています。(要介護 3⇒要介護 2)

【返 答】

介護保険では、介護度に応じて一カ月に利用できる支給限度額が決まっております。限度額内での費用は1～3割の負担となっております。
支給限度額を超えてしまいますと、超えた部分を全額自己負担（10割負担）での利用料金が発生いたします。

ショートステイのご利用は継続して可能ですが、利用料金が高額となってしまいますので、ご理解をお願いいたします。
施設入居待ちでのロングショートご利用の方の場合、要介護2だと入居対象外となってしまいます。(特別養護老人ホーム入居は要介護3以上の方が対象です)
ご家庭の都合も様々あると思います。一度、担当ケアマネジャーにご相談をされてみてはいかがでしょうか。

【ご意見】

- ・前回のショートステイで帰る日に、夕食まで済ませて帰れたのは、とても良かったと喜んでいました。家族も、夕食をすませてからの帰りは、バタつかず助かりました。ありがとうございました。
- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・家族には怒りっぽくて、会話ができる状態ではない時も多くありますが、スタッフの方が上手く対応してくださり助かっています。ありがとうございます。
- ・病院に入院中は、本人も家族も心配でしたが、貴苑に入所させていただき、こんなに良くして頂き、安心しております。

【返 答】

沢山のご意見や・温かいお言葉ありがとうございます。

皆様から頂いたご意見は、職員の励みになっており、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。

ご利用中にお気づきの点がございましたら、何時でもお申し出ください。

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