

ショートステイ（きんりゅう事業所）

(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 (15) やや満足 (1) 普通 (2) やや不満 不満

「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. 状態の変化の際、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】

- ・小さいこと等も、きちんと連絡して下さるので安心してしています。これからもよろしく
お願いします。
- ・皆さんよく介護してもらっています。特に Y さんに感謝しています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

今後ご利用されている方の小さな変化も見落とさない様に観察を行い、ご家族様にも安心していただける様にご連絡をさせていただきます。利用中の様子など、聞きたい内容がございましたら遠慮なくお申し出下さい。

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

満足 (14) やや満足 (2) 普通 (3) やや不満 不満

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせください

③ショートステイを利用して、何かお気づきの点がございましたらお聞かせください。

【ご意見】

- ・日々の生活の様子を丁寧に連絡していただいております、安心して利用ができております。
- ・令和4年1月現在ですが、ユニットが二つに分かれています。部屋は2ヶ所に分かれて使っています。食事する所のユニットは淋しくないですが、あと1ヶ所（宿泊したユニット）は人数も少なく淋しさはありました。

【返 答】

- ・ご意見ありがとうございます。

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、遠慮なくお申し出下さい。

- ・お淋しい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。現在、ショートステイをご利用される方の人数は日々変動しており、利用人数が少ない日もございます。利用者の人数が少ない時に、お食事だけでもと思い一緒に食べていただいております。日中等、隣のユニットに遊びに行かれる事は特に問題ございませんので、自由に行き来していただけたらと思います。

(2) 施設内環境について

①インフルエンザやコロナウイルス等の感染予防、衛生面は配慮されていると感じますか。

十分配慮されている (4) 配慮されている (15) まったく配慮されていない

【ご意見】

- ・昼食前と3時のおやつの前に手指消毒をされない時があると言っておりました。コロナ禍の中、適切な対応をお願い致します。
- ・衛生面は十分です。感染予防で、スタッフさんはマスクをされていますが、利用者さんでされていない方がいらっしゃるので気にかかります。

【返 答】

- ・ご意見ありがとうございます。
手指消毒については配慮がたりず申し訳ございませんでした。現在、毎食前とおやつ前に利用者の方全員に手指消毒の徹底をさせていただいております。
マスク着用につきましては、マスク着用の声掛け等をさせていただいておりますが、ご理解が難しくマスクを外される利用者の方がおられる状況です。その都度、マスク着用の声掛けを行い感染予防に努めていきたいと思っております。

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。
面会制限の間、どのような方法でご利用者様の状況を知りたいかお聞かせください。

【ご意見】

- ・施設からの電話連絡等で十分です。
- ・何かあれば、電話と連絡ノートで十分だと思います。
- ・リモートや窓越しでもいいので、少しでも顔をみれたら安心します。

【返 答】

- ・ご意見ありがとうございます。
面会の制限の措置でご心配やご不自由をおかけして申し訳ございません。
当苑では、感染症予防の為にも面会の制限をさせていただいております。
面会につきましては、コロナ感染症の動向によって、嘱託医の指示のもと面会方法や面会時間の変更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。ショートステイでも、長期利用される方に対しては、リモート面会ができる様にご準備させていただきたいと思っております。
また、リモート面会をされる場合は、事前に登録などが必要となりますので、準備が整い次第、登録方法等をお知らせさせていただきます。

(3) 地域密着推進運営会議について

①「地域密着型サービス運営推進会議」をご存知ですか。

はい (4) □いいえ (10) 無回答 (5)

②「地域密着型サービス運営推進会議」にて、取り入れてほしい内容や知りたい情報はありますか。

【ご返答】

地域密着推進運営会議とは、厚生労働省令において、地域密着介護老人福祉施設入所者生活介護の事業を行う事業者は、義務的に設置・開催しなければいけないと規定されています。利用者、利用者家族、地域住民の代表者、区市町村職員又は地域包括支援センター職員が参加を行っています。

2か月に1回以上会議を開催し、提供しているサービスの内容等の活動状況を報告し、評価を受けるとともに、皆様より必要な要望や助言を伺っております。

現在、コロナウイルス感染症予防のために、開催を中止させて頂いておりますが、2か月に1度書面にて状況を郵送させていただいておりますので、ご確認をお願い致します。再開を行う際は、皆様にご連絡を行いますので、ぜひご参加をお願い致します。

(4) 職員の接遇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】

- ・小さいことも気が付いていただけるので安心です。
- ・ほとんどのスタッフさんが気を使って、気持ちの良い挨拶と声掛けをされてもらってありがたいです。ほんの一部のスタッフさんにお尋ねなどをして大丈夫だろうかと考える事があります。
- ・本人は満足しています。今後ともよろしくお願い致します。

【返 答】

- ・ご意見ありがとうございます。

職員へのお尋ねなどは、全スタッフで対応をさせていただいておりますので、一部のスタッフでもだいじょうぶですので遠慮なくお申し出ください。

(5) 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】

- ・本人が申しますのは、深夜に巡回されると目がさめてしまうと言います。回数を減らして下さると良いのではないかと思います。
- ・いつもではありませんが、冬場に毛布が薄い時がありましたのでちょっと心細かったです。

- ・1回だけですが、テレビのRKBだけ映らない時がありました。

【返 答】

- ・ご意見ありがとうございます。

当施設では、急な体調不良などにも対応できる様に、1時間に1回安否確認の為、お部屋に訪室させていただいております。

お休みされている方を起こさない様にと配慮を行っておりますが、睡眠の妨げになってしまい申し訳ございませんでした。深夜帯の職員の巡回がご負担である様でしたら、巡回の時間や回数などのご希望をお申し出下さい。可能な限り対応をさせていただきます。

(6) ご家族からの、希望・要望等がありましたらお聞かせください。

【ご意見】

- ・転倒に気を付けてほしい。歩行が不安定なので・・・。
- ・食事の好き嫌いがありますので、さぞご迷惑をおかけしている事とおもいますが、嫌なものは決して食べませんので、どうぞお気になさらないで下さい。
- ・三食の食事は美味しく満足しております。朝食は家に居る時は充実した食事ではないので楽しみにしております。食事はありがたいです。

【返 答】

- ・ご意見ありがとうございます。

下肢筋力が低下されておられる方や転倒の危険性が高い方、認知症で判断能力が低下されている方への配慮は十分にさせていただいておりますが、24時間の1対1の介護ではございませんので、介護が重なった場合などに対応が遅れる場合がございます。また、一人で移動や歩行をされた場合、転倒やケガをされる危険性が考えられ、突発時には対応が遅れる場合がございますので、ご理解をお願い致します。

- ・お食事に関しましては、栄養バランスや季節に合わせた料理の献立を栄養士が考えて提供させていただいております。温かいお言葉をいただき、厨房職員の励みになります。ありがとうございました。

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。