

## ショートステイ（久保泉事業所）

### 19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 17 やや満足 1 ふつう 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下さい

1. 連絡をもっとまめに欲しい
2. いつも同じ職員より連絡してもらいたい
3. 聞きたいことが聞けない（一方的）
4. 連絡内容に納得出来ない事が多い
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
6. その他（ 利用時の様子 ）

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 9 やや満足 4 ふつう 6 やや不満 0 不満 0)

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

- ・1日どんなことをして過ごしているのか、1日の流れを知りたい
- ・ショート中の様子も知りたいです。

(回答)送迎時等ご家族様にお会いした際にお伝えする様心がけていますが、よろしければ、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

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

・もう少しお話ししてほしいです。

(回答)今後とも、皆さんに寄り添ったサービス提供を心掛けていますので、気軽にスタッフへ声かけていただければ幸いです

・帰宅時間を今までより 30 分遅くして頂くと助かります。

(回答)桂寿苑からの送迎については多少前後いたしますが、10時自宅着でお迎え16時桂寿苑発で送りの対応しております。ご家族様で送迎される場合は8時30分～19時の間で対応しておりますのでスタッフへご相談ください。

(2) 職員の接遇についてご意見等あればお聞かせ下さい。

・毎日大変なお仕事お疲れ様です。とても感謝しています。これからも体にお気をつけてください。

・声掛けをよくしていただきます。

・皆さんやさしく接して下さい、ありがたいです。

・職員の方からはよくして頂きますので、このままの状態です。

・いつもお世話になっております。大変楽しく過ごしている様です。ありがとうございます

(回答)今後、もし何かお気づきの点がございましたら、サービス向上の為、ご意見・ご要望を教えていただければありがたいです。

(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。

・苦情等はありません

・パットを外してもらいたいが、時々はめたままの時があります。以前トイレがつまったので、お願いします。

・いない時にお迎えの時、テレビがついたままや窓が開いたままの時があるので、確認していただけると助かります。

(回答)申し訳ございません。今後このようなことがないように、再発防止に取り組んでまいります。

・宿泊の際の布団の中の暖かさは快適です。

(回答)快適に過ごしていただけるよう心がけておりますが、感じ方に個人差もあると思いますので準備している布団類や室温等、希望があればスタッフへお声掛けください。

◇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」「40周年記念誌」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/>>

- ・桂寿苑さんの歴史を感じました。色んな方々の努力、お世話に感謝します。
- ・家庭的な感じがして、とても良いと思っています。
- ・時々見えています。楽しそうでいいですね。
- ・非常に感動しましたし、誇りに思います。
- ・40周年記念誌をいただき、ありがとうございます。お世話になっている苑の歴史が分かりよかったです。
- ・桂寿苑だよりには利用者さんの楽しそうな写真がたくさん掲載されていて様子が伝わります。いつもありがとうございます。
- ・内容も詳しく書いてありますので、よくわかります

(回答) コロナ禍で実際に苑内に入って様子を見ていただく機会が減っていますので、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。お時間あるときにでもご覧ください。

◇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ともご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。

- ・感染対策においては、今までどおり協力していくほかないと思います。
- ・今までどおりをお願いします。
- ・コロナが急増する中で皆さんよくがんばっていらっしゃると思います。今後ともよろしくをお願いします。
- ・感染症対策に対するご配慮、いつもありがとうございます。長期に及ぶので、スタッフの方々もたいへんかと思いますが、今後ともよろしくをお願いします。
- ・皆さんが手洗い・うがい・マスクをして気をつけて行けば良いと思います。

(回答)

利用者・ご家族の皆様には、様々なご事情がある中、高齢者施設での感染リスクをご理解いただき、快くご理解・ご協力頂き、感染症対策を実施出来て居りますことをこの場をお借りして、心よりお礼申し上げます。

今後とも、制限がある中で、どのようにすれば、皆様に笑顔になっていただけるか考えながらサービス提供を行っていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いたします

◇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。

- ・利用させていただいて感謝しています。今後もよろしくお願い致します。
- ・いつもよくしていただいて、有難うございます。本年もどうぞよろしくお願い致します。
- ・急な予定変更にも対応して頂き感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。大変助かっています。
- ・いつも、無理な要望等対応して頂き、本当に助かっています。これからもよろしくお願い致します。

(回答)

利用者・ご家族の皆さんに寄り添い、安心して利用して頂けるサービスの提供をめざし日々取り組んでおります。何か、気になる事・心配な事あればお気軽にスタッフへ声を掛けていただければ幸いです。

以上がアンケートの集計結果となります  
ご協力ありがとうございました

今後も皆様より頂いたご意見を参考にしながら、  
よりよいサービスを提供できるよう努めてまいります。

短期入所生活介護桂寿苑 担当 犬塚・石原