

## ショートステイ（久保泉事業所）

### 利用者・家族アンケート回答及び今後の取り組み

#### 22 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 0 やや不満 1 不満 0 無回答 2

「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

・横の連絡がスムーズでない時を感じる。

（回答）様々な方法で情報の共有に努めておりますが、不十分な所があり申し訳ありません。ご意見を参考として対応を検討いたします。

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 16 やや満足 0 ふつう 3 やや不満 1 不満 0 無回答 1

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

- ・連絡帳にいつも記入して頂いておりますので大丈夫です。
- ・特にありませんが利用中のできこと、変わったこと等メモでいただけたら助かります。
- ・一日の主人のスケジュールが欲しい。
- ・現状で大変助かっております。

（回答）ショートステイ利用時の様子等の情報提供を希望される方は

ご相談いただければ個別での対応検討いたしますのでスタッフにご希望をお伝えいただければ幸いです。

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

- ・決まった時間にキッチンと来て頂いておりますので特に問題はありません。
- ・送迎の連絡（少し早くなるとか…）もマメに下さって助かります。
- ・施設内の整理や清掃については拝見したことがありませんのでよくわかりませんが、送迎に関してはとても丁寧な接し方で、利用者本人も家族も安心して送り出せる、そういった気持ちでおります。送迎スタッフさんの言葉掛けや腰の低さに感心しております。
- ・苦情はありません。いつもありがとうございます。

- ・よく気を使われています。
- ・今のままで満足です。

(2) 職員の接遇についてご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・何かあれば携帯に連絡をもらっていますので助かります。
  - ・行く時は、その日の体調を聞かれますのでお伝えしております。戻りの時は尿パットやその日の体調を知らせて頂いております。ありがとうございます。
  - ・みなさん、ていねいで親切です。
  - ・良いと思う。
  - ・母はショートに行く時は必ずしぶるのですが、帰ってくると『みーんなどっても優しゅうしてくんしゃった！』と言って笑顔になっています。
- 本当にいつも、よくしていただき感謝しております。有難うございます。
- ・わかりませんが、あたたかくお世話下さるようで感謝しております。
  - ・殆どの方がアイサツされますが数人の方が無表情を感じます。アイサツも無いです。
- (回答) 定期的に接遇の研修を行っていますが、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。今後も継続して研修は行っていますが、気になる事があれば個別でも指導を行いますので、お知らせいただければ幸いです。ご意見有難うございました。
- ・親切に対応していただいて、大変助かっております。
  - ・一か月に一度お泊りさせて頂いているだけなので、いつも初めての場所へ行っているだけなのではないかと思えます(本人が)。何度か行っていると職員さんの顔も覚えられるのかなと感じています。ご迷惑をおかけしている事と思いますがよろしくお願い致します。家族にとっては本当に助かっております。
  - ・連絡等ていねいにして頂いております。
  - ・丁寧にして頂いていると思えます。
  - ・職員の方々の心遣い、気遣いにいつも感謝しております。いつもやさしく接して下さいありがとうございます。

(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。

- ・本人もすこし慣れてみえたのか行きも戻りも笑顔ですし、今のところは問題ありません。
  - ・いつもお世話をして頂き感謝しております。急なショートステイ対応もありがとうございます。
  - ・爪を切ってほしいと思っても、なかなか出来てない事が何回かあった。
- (回答) スタッフで確認して必要時爪切りの対応させて頂いておりますが、気配りが不十分な点があり申し訳ありません。ご要望がある際はスタッフに声を掛けていただければ幸いです。

◇広報活動について◇

「凌友会のホームページ」や「年3回発行の桂寿苑だより」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/>>

- ・見てなかったです。今後見たいと思います。
  - ・桂寿苑の事が良くわかって助かります。
  - ・ホームページ初めて見ました。母は勿論の事、私自身が先ではお世話になりたいと思いました。ケアハウスはがくれの郷の部屋の空き状況がわかればいいなとも思いました。
- (回答) 随時、見学や問い合わせに応じておりますので直接ケアハウスはがくれの郷 (☎0952-98-3900) へご連絡いただくと幸いです。
- ・活動の様子が見えるので安心です

◇他、久保泉桂寿苑についてどんなことでも、ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・苑長先生、いつも父にお声かけありがとうございます。先生にお会いできるのを父はいつも嬉しく思っているそうです。ありがとうございます。本もたくさん貸して下さっているようで、感謝しております。
  - ・苑長先生、いつもありがとうございます。両親共あずかっていたいただき感謝いたしております。これからもよろしく願います。
  - ・今はまだ忙しいのですが、母を施設に入れた際にはボランティアとして時々空いた時間にわたし(娘)が行くことも可能でしょうか？
- (回答) ボランティアの方は随時受け入れを行っています。お時間できた際にはご連絡をいただければ幸いです。
- ・満足しています。
  - ・母がショートステイを通じ、入居したいと気持ちがかわる事を願っております。大変な仕事内容と思いますが宜しくお願い致します。

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

今後もいただ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