

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 (25) やや満足 (4) 普通 (2) やや不満 不満 無記名 (1)

「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】

- ・スタッフの皆様には感謝しております。
- ・連絡内容等、全てに於いて満足しています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

今後も皆様が満足できる介護を提供できる様に心がけていきたいと思えます。

介護内容等で、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介護内容の説明を十分に受けられていますか。

満足 (23) やや満足 (1) 普通 (7) やや不満 (0) 不満 無記名 (1)

「やや不満・不満」に感じられる理由をお聞かせください

【ご意見】

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】

- ・ちょっと淋しい。もっと話がしたい。
- ・良くしてもらっております。
- ・最高です。
- ・毎日の連絡帳を書いて頂きありがとうございます。
- ・良く頑張って下さっていると思えます。
- ・持ち物を少なく持たせたいですけど、本人がなかなか聞き入れません。
- ・いつも洗濯までして下さって有難うございます。感謝しています。
- ・送迎にて時間が不規則になって迷惑をかける事があるのでご了承下さい。
- ・いつも優しい言葉で迎えて下さり、そして、職員の皆さん全員が声掛けて下さる事が一番有難く感じました。そして、細やかに見守って下さりまして心から感謝しております。お世話になりまして本当に有難うございました。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

ご利用中に、淋しい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ショートステイ利用されている方は、様々な身体状態の方がおられ、お話する事が難しい方もいらっしゃいます。話が上手く出来られない方に関しては、職員が間に入ってお話をさせていただく対応をさせていただいています。

現在、音楽リハビリやユニット活動（塗り絵、物作り、折り紙、計算ドリル、体操、カラオケ、おやつ作り、散歩等）を取り組みながら、ご利用中に楽しみのある生活を送っていただける様に心がけております。今後も、様々なユニット活動の企画を取り組んでいきたいと思っておりますので、ショートステイ利用中にして見たい事等がございましたら、スタッフにお声かけください。

(2) 施設内環境について

①生活空間（ユニット）は、安心して快適な生活が過ごせる環境となっていますか。

過ごしやすい (25) 普通 (5) 過ごしにくい 無記名 (2)

②施設環境について、ご意見がございましたらお聞かせください。

【ご意見】

- ・簡易リフトをお願いしたいです。
- ・本人はホテル住まいの気分です。快適らしいです。
- ・部屋の照明をもう少し明るくしてほしいようです。
- ・たまに、居室入り口の戸車がレールから外れ、扉の開閉がしにくくなっていたり、ロックしようとしたら扉を上を持ち上げなければいけない日があります。
- ・とても快適に過ごせている様です。
- ・とても清潔で自然を感じさせる環境でした。そして、季節折々の飾りや花々を丁寧に飾られ心が和まされました。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

簡易リフトに関しましては、当施設でも活用について現在検討を行っております。

室内の環境面でご迷惑おかけして申し訳ありません。早急に各居室の扉の開閉状況などの確認・調整を行わせていただきました。定期的に環境の確認を行わせていただきます。

お部屋の電気に関しましては、明るさを抑え落ち着いたあるオレンジ色の電球を使用させていただいております。オレンジ色の電球は、温かみのある色で目も疲れにくく、心を和ませるリラックス効果があるといわれておりますのでご理解お願い致します。

お部屋で読書されたりする場合は、電気スタンドを準備しておりますので、スタッフにお申し出ください。

(4) 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 (13) いいえ (15) 無記名 (4)

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。

【ご意見】

(5) 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】

- ・いつも気持ちよく接して頂いているので感謝しております。
- ・不快にならないような、言葉づかい身だしなみであればいいと思います。
- ・いつもよくしていただいて、ありがたく思っています。逆に、本人が職員さんに失礼な発言や態度をとったりして申し訳ありません。
- ・ばあちゃんが皆様に良くしてもらっていると言っていますので感謝しています。
- ・職員さんは、いつもニコニコとしっかり目配り気配りをして下さるので有難いです。素晴らしいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。

今後も、皆様が安心して気持ちよく過ごしていただける様に、スタッフ一人ひとりが振り返りを行い接遇面の強化に努め、目配り・気配り・心配りを心がけていきたいと思えます。

(6) 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。

- ・迅速な対応していただいて感謝しています。

(7) 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】

- ・母が、家での様に紙パンツをしないで寝ていたら申し訳なく思います。
私の方から要望した事で、職員の皆様にご迷惑をおかけしました。ショートでお世話して頂くだけで有難く思います。
- ・パットを外したままの時があり、自宅でもちゃんと確認する様にしています。
- ・『人前ではあまり鼻をかみ過ぎてはいかんよ』と言っているのですが、少し気になります。今後とも、よろしくお願い致します。
- ・苑の行事があった時は嬉しそうに何度も話をしてくれます。
- ・今のままでいいですから職員さん頑張って仕事を続けて下さい。
- ・スタッフの健康管理や勤務体制を考えてほしい。
- ・もっと給料を上げてやってほしい。

【返 答】

温かいお言葉をいただき有難うございます。現場スタッフの励みになります。
職員の給料に関しましては、利用者の生の声として、国や保険者に意見をあげる機会を活用していきたいと思っております。

(8) アンケートに追加してほしい項目があれば、ご自由に記載下さい。

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。