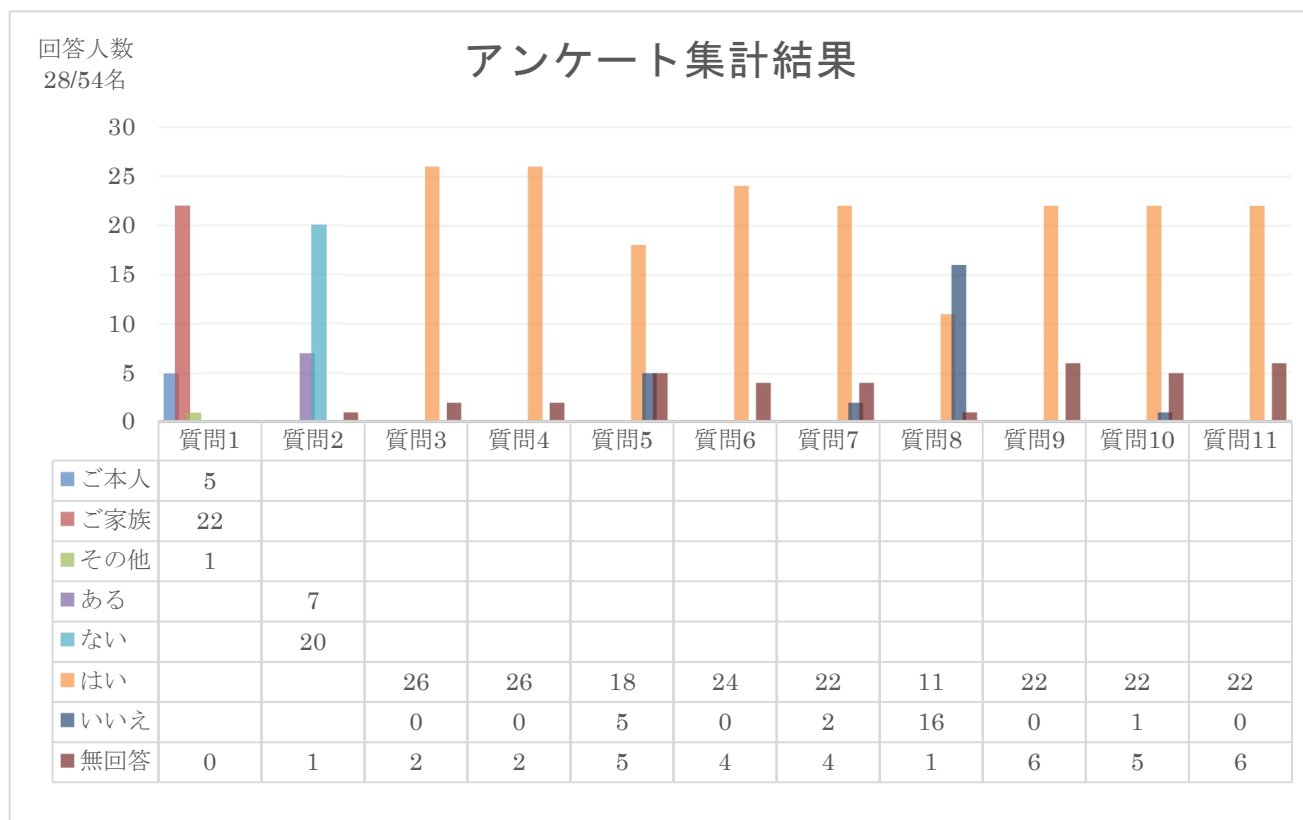


2021年度 短期入所生活介護

アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族様に対してアンケートを実施させて頂きました。この度はその結果についてご報告させて頂きます。ご回答頂きましたご利用者・ご家族様には改めて御礼申し上げますと共に、今後も末永く当事業所をご利用して頂きますようよろしくお願い致します。



アンケート内容

質問1：アンケートの記入者はどなたですか？

質問2：短期入所生活介護以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？

質問3：スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？

質問4：スタッフの対応（電話・窓口・サービス提供時）は適切だと思われませんか？

質問5：困ったことや苦情・要望の相談が出来るスタッフはいますか？

質問6：スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？

質問7：サービスは満足できるものになっていますか？

質問8：高槻けやきの郷のホームページをご覧いただいていますか？

質問9：ショートステイで取り組んでいる余暇活動に満足されていますか？

質問10：室内の環境は快適に過ごせていますか？

質問11：提供しているおやつや飲料に満足していますか？

質問 5：困ったことや苦情・要望の相談が出来るスタッフはいますか？

(5に関して)担当の方がだれかわからないので相談できてません。

→回答：ご意見ありがとうございます。

送迎スタッフやドライバー、電話対応のスタッフ等どの職種のスタッフにでも、伝えて頂いたことにきちんと対応していける顧客満足サービスを目指しております。

これからも皆様の様々なご意見を『いつでも誰にでもお伝え頂ける』ことで、常に改善していける風通しの良い施設風土づくりを実践していきたいと考えておりますので、お気軽に何でもお声掛け、ご相談頂けますようお願い致します。

質問 9：ショートステイで取り組んでいる余暇活動に満足されていますか？

・9に関して⇒あまり分からない(コロナで現場を見ることが出来ない)

・9に関して⇒どんな余暇活動があるか知らない

・特記事項の真っ白は面白くない。どんなことでもいいからちょっとした出来事でも書いてくれるといいと思う。どうして”記載”出来ないのですか。担当責任者もお代わりになられたことだし…。よろしくお願いします。

→回答：ご意見ありがとうございます。

コロナ禍での面会制限中ということもあり、多くのご家族が「見えない施設の様子が分からない」と同じ不安な思いでおられるのではないかと感じております。

しかしながら、日々の介護支援業務の中でショートステイのご利用者お一人お一人がどのようにレクを楽しまれていたか等を個別にお手紙に記すことは、現状大変難しくなっております。

そこで、少しでもご家族皆様に施設内の雰囲気を感じて頂けるよう、施設ホームページに『ショートステイだより』『レクリエーション予定表』や『写真』等を公開しておりますので、そちらもご活用頂けたらと思っております。

コロナ禍が過ぎ去り、施設全体の面会制限が解除となった際には、是非施設へ足をお運び頂き、直接見てご様子を確認頂ける日が来ることを願っております。

質問 10：室内の環境は快適に過ごせていますか？

・10に関して TV 以外何もなく、何もできないので退屈でした。

・部屋での過ごし方として、何か軽く運動できる器具があればありがたい。(退屈解消に)

→回答：ご意見ありがとうございます。

居室での余暇時間につきましては、脳トレのプリント等であれば提供することはできますが、居室は基本的には休息の場としていること、様々な方が利用されるショートステイの特性上居室内での運動については危険を伴う場合もある事から、居室内には必要最低限の設備のみとさせて頂いております。ご理解、ご協力の程宜しくお願い致します。

質問 11：提供しているおやつや飲料に満足していますか？

・間食はほとんどしないため、遠慮しました。

・要介護でほとんどおやつはどんなものをいただいているのかわからないので何とも申し上げられません。(食事はよく食べさせていただいておりますので無してもいいかと思います。)

回答：ご意見ありがとうございます。

「習慣的におやつは食べない」という方もおられますので、ご希望されない場合はいつでもスタッフにお伝え下さい。ただ、おやつ時間はソーシャルディスタンスを図りながらも、コミュニケーションの時間でもあります。ご利用者の中には持病により制限がある方もおられ「みんなが食べているのに私の分はないの？」と寂しそうにされることもありますので、施設では色々な

制限や食事形態の方でも楽しみを持って食べて頂ける工夫を行っております。

自由記述回答

・給食献立表が月半ばに届きますので、最初にお世話になっているとき、連絡帳に入れてもらえると嬉しいです。

→回答：ご意見ありがとうございます。

けやきの郷のショートステイでは毎月70名前後の方がご利用されており、月1回だけご利用の方、複数回ご利用の方と様々です。その為、皆様の毎月の初回利用日を確認し、書類をお入れすることは難しいのが現状です。しかしながら、ショートステイご利用中の献立を踏まえて、ご自宅でのお食事メニューを考えられる方もおられるかと思えます。つきましては、毎月20日前後に翌月の献立をけやきの郷HPで公開しております。お手数をお掛け致しますが、HPからご覧いただけると幸いです。

・先立っては「ショートステイお試し」で大変お世話になり、ありがとうございました。以下気づいたことを列記します。参考になれば幸いです。

1. 食堂？での杖を置くところがない。
2. 右手右足が不自由なため、トイレ内の操作が極めて困難。(右手操作中心)
3. 予備のトイレットペーパーは直ぐ手の届く位置に。

→回答：ご意見ありがとうございます。

ご利用中ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。2について、手すりの位置につきましては、お部屋によって手すりの向きが異なりますので、お体の状態に合わせて個別で対応させていただきます。1・3について、トイレットペーパーや杖の置き場所等、ご意見頂いたことについて、施設内でどのような工夫が出来るか検討致します。可能な限り、ご利用者お一人お一人に合わせた配慮を心がけておりますが、至らぬ点もあるかと思えます。お気づきのことは気軽にスタッフにお声掛けいただけると幸いです。ショートステイ利用中、ご不便を感じることなく安心してご利用頂けるよう努めてまいります。

・家族の体調不良でショートを伸ばしてもらいました。急な対応に大変助かりました。ありがとうございます。これ方もよろしく願いいたします。

・入浴が3日間できなかつたみたいでお聞きしたところ週に2回の入浴だと、せめて1日おきにしていただけないかと思えます。

・お風呂にもう少し入れるといいな…帰宅の日に入浴するのは不思議とのこと。

回答：ご意見ありがとうございます。

現在当施設での入浴回数は 1～2泊：1回、3泊～1週間：2回で設定させて頂いております。それ以外に、トイレの失敗等によるシャワー浴等を適宜実施しております。

ショートステイには、ご本人・ご家族の介護負担軽減（レスパイト）という一面もあり、ご家族の用事のある時や疲労軽減の為に利用する、また外出の機会が減りご家族に負担を掛けていると感じておられるご利用者ご本人にも気分転換を図って頂けるよう入浴を含む日常生活支援はもちろん、ご利用者同士の交流など様々な取り組みを実施しております。レク等の楽しみを提供し定期的に利用して頂くことで、ご利用者・ご家族様共に在宅介護の継続に向けて気持ちをリフレッシュして頂けるよう努めております。

入浴回数につきましては、ご家族様からご要望頂くことが多く常に検討を重ねてはおりますが、公平性が大切であり、20名のご利用者全員に楽しみを提供しながら、ご利用者の安全を確保した上で毎日の入浴を実施するには人員配置上また現在の業務上非常に困難な状況です。こち

らのご意見につきましても、施設としての大きな課題として検討を重ねて参りますので、ご理解ご協力の程宜しくお願い致します。

今後、徐々に身体状況が変化していく中で家族内でも不安なことが出てくると思います。施設内でどんな会話を楽しんでできているのか、どんな時に危険だと思われることがあるのか等、ショートステイ利用時に感じたこと等、些細なことでも結構ですので教えていただければ助かります。よろしく願いいたします。

→回答：ご意見ありがとうございます。

施設でのご様子や気付いたこと等、送迎時にスタッフよりお知らせできるよう努めておりますが、なかなか上手にお伝えできていないことも多いかと思えます。何かお気づきの事や、疑問、ご不安に思われることがあれば、お時間のある時に施設もしくは担当のケアマネさんにご連絡頂けると幸いです。「こんなこと聞いていいのかな」「聞いても分からなかったらどうしよう」と思われることもあるかもしれませんが、内容によっては、すぐにお返事出来ないことやスタッフも把握できていない事もあるかかと思えますが、可能な限りお応えできるよう努めて参りますので、何かあればいつでもご連絡頂きますようお願い申し上げます。

・排便があったとき、便の量が分かればありがたいです。

ショートステイ時の様子が(通常の)分かれば嬉しいです。

→回答：ご意見ありがとうございます。

排便の量につきましては、連絡票に少量の場合は「少量」中量以上の場合は「〇」と記載しております。また、排便が続いていたり、いつもと違う様子があれば特記事項欄に利用時のご様子を記載いたします。お薬の調整やご本人の体調等でより細かな報告が必要な場合は、スタッフにお知らせ頂けると幸いです。

《最後に》

平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

この度は師走のお忙しい中アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

アンケートで頂いたご意見は今後の運営に活かしてまいります。

また、アンケートにおきまして、沢山の感謝のお言葉を賜りました。

これを励みに、より一層皆様に寄り添ったサービスの提供に尽力していく所存です。

これからも何卒、よろしく願いいたします。

2021年度 高槻けやきの郷 短期入所生活介護 アンケート概要

調査期間：2021年12月1日～12月31日

調査対象：当事業所をご利用頂いているご利用者・ご家族

調査方法：無作為抽出型方法にてアンケート用紙配布・回収

調査担当者：高槻けやきの郷 短期入所生活介護

調査責任者：高槻けやきの郷 施設長 中島 康博