

ショートステイ（久保泉事業所）

(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） ふつう（2） 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（1）
6. その他（規則ありで承知はしていますが医務室の利用を緩やかに）

《回答》

医務室の利用についてはご相談の内容により回答が変わると思われまので、個別に相談いただければ検討し返答させていただきますのでご相談ください。

②介護内容の説明を十分に受けられていますか。

（満足（13） やや満足（2） ふつう（3） やや不満（0） 不満（0））

③皆様の知りたい情報は提供されていますか。

（満足（10） やや満足（3） ふつう（3） やや不満（0） 不満（0） 無回答（1））

④どんな情報が知りたいと思いますか。 ※複数回答可

1. 健康状態（10）
2. ケアの現状や変更（1）
3. 行事の予定と参加の声掛け（1）
4. 身体面・精神面の状況（5）
5. その他（ ）

(2) 施設内環境について

①居室において整理、清掃に満足されていますか？

（満足（11） やや満足（1） ふつう（3） やや不満（0） 不満（0） 無回答（1））

「やや不満・不満」に感じられる理由を教えてください

（・苑の物を利用させてもらっている事もあり部屋（トイレ）等は清掃をしています。余計な事かも？）

《回答》

毎日清掃を行っており、汚れがある時には随時対応を行っています。汚れが気になる時にはスタッフにお知らせ頂ければ清掃対応行います。

②共有スペースや廊下等の清掃はされていますか？

(満足 (2) やや満足 (0) ふつう (4) やや不満 (0) 不満 (0) 無回答 (3))

「やや不満・不満」に感じられる理由を教えてください

()

(3) 送迎について

送迎時間について

(満足 (11) やや満足 (4) ふつう (1) やや不満 (0) 不満 (0)
利用していない (1))

職員の運転について

(満足 (12) やや満足 (0) ふつう (0) やや不満 (0) 不満 (0) 利用していない (1) 無回答 (4))

送迎時の職員の対応について

(満足 (15) やや満足 (1) ふつう (0) やや不満 (0) 不満 (0)
利用していない (1))

(4) 職員の接遇について気になる事 (いやな思いをすること等) ありませんか。

1 から 7 の項目をお答えください。

1. あいさつ

(とても良い(13)・良い(5)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0))

2. 利用者に対しての言葉遣い

(とても良い(13)・良い(5)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0))

3. ご家族に対しての言葉遣い

(とても良い(12)・良い(5)・普通(0)・悪い(0)・とても悪い(0) 無回答(4))

4. 服装

(とても良い(11)・良い(5)・普通(2)・悪い(0)・とても悪い(0))

5. 身だしなみ (頭髪・化粧)

(とても良い(11)・良い(6)・普通(1)・悪い(0)・とても悪い(0))

6. 職員の表情や対応・態度

(とても良い(13)・良い(3)・普通(2)・悪い(0)・とても悪い(0))

7. 電話対応

(とても良い(12)・良い(4)・普通(1)・悪い(0)・とても悪い(0) 無回答(1))

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・こちらの不手際にも丁寧に対応していただき、ありがたい次第でした。
- ・事務所に泊まりの方の呼び出しがちょっと遅く感じる

《回答》

呼び出しの対応でお待たせする場合はその旨お伝えし、
電話の場合は折り返しの連絡等で対応するように心がけていますが、
ご迷惑をおかけし申し訳ありません。どんな些細な事でも改善すべき点があれば遠慮なくお伝えください。

(5) 苦情、要望への対応について

①苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

(はい(16)・普通(1)・いいえ(0)無回答(1))

「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない
2. 伝える手段がわからない
3. 遠慮してしまっている
4. 言っても改善されない
5. 言っても回答がない
6. その他 ()

②苦情や要望に対するスタッフ対応のスピードや内容について

(とても速い(6)・速い(6)・普通(2)・遅い(0)・とても遅い(0)・無回答(3))

③苦情や要望に対するスタッフの説明方法について

(とても満足 (6)・満足(6)・普通(2)・不満(0)・とても不満(0)・無回答(3))

②・③で「遅い」「とても遅い」若しくは「不満」「とても不満」と回答された理由をお聞かせください

◇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/>>

- ・多忙につき目を通していません
- ・申し訳ありません。今年は拝見してない

《回答》

凌友会のホームページや桂寿苑だよりで行事や取り組みのお知らせ等させて頂いていますので機会あれば一度見て頂ければ幸いです

◇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。

・必要に際して入所させていただければ大変助かります。何卒よろしくお願い致します

・皆様お疲れ様です いつもやさしく親切にさせていただいてありがとうございます。

家族一同感謝しております。大変でしょうが今後もよろしくお願い致します

・職員の方の本人や家族に対しての反応が親切でやさしくとてもありがたく感じています
いつも感謝しております。

・いつもありがとうございます。

《回答》

入所に関しましては、入所の申し込みをして頂いているのであれば、本人様やご家族様の状況に変化があった場合、状況によっては順番(点数)が変わる事も考えられますので、お知らせください。また、入所の申し込みをされていないのであれば詳しい説明をさせて頂きますので、スタッフにお伝えください。

ありがとうございました。