

平成 28 年度

ショートステイ（きんりゅう事業所）

◆（介護サービスの内容・提供方法について）

●介護内容の説明を十分に受けられていますか？

（十分に受けている 22・受けているが分からない事がある 1・受けていない 0・無回答 3）

※受けているが分からない・受けていないに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

- ・受けているが忘れてしまう事が多い。
- ・帰りの時間
- ・皆様よくケアをして下さりありがとうございます。

【回答】

介護サービスの内容で忘れてしまわれた際やご不明な点がございましたら、遠慮なくお申し出下さい。再度、ご説明させていただきます。

SS の送迎時間ですが、基本 10 時ご自宅迎えとなっております。

迎え時間が 10 時を前後する場合は、前日の夕方にお迎え時間の連絡を入れさせて頂いております。また、送りの時間は、桂寿苑を 16 時発で出発しております。相乗りで送迎を行う場合があり、ご自宅に到着する時間が変動する場合がございますのでご了承ください。

●担当者会議で、ご意見が言えていますか？

（言えている 19・言えていない 1・無回答 6）

※言えていないに○をつけられた方は、ご意見をお聞かせ下さい。

- ・意見は特別ないので聞かせてもらっている。
- ・じゅうぶんいえます。そして十分対応していただいています。

●希望される介護内容が取り入れられていますか？

（取り入れられている 23・取り入れられていない 0・分からない 1・無回答 2）

※取り入れられていないに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

- ・今の状態でよい。
- ・声かけを常にしてほしい。

【回答】

日頃から、ご利用者様と関わる様に心掛けております。
今後も、細目にお声かけさせていただきます。

- 排泄（コール対応、プライバシーの配慮、トイレ内の環境、介助方法等に満足されていますか？

（満足 18・やや満足 4・普通 1・やや不満 0・不満 0・分からない 2）

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

〔 ・失敗がなかったか声かけをして欲しい。 〕

【回答】

ご本人様の排泄パターンに合わせて誘導を行っておりますが、タイミングが合わずに失敗される事もあります。今後も、声かけと誘導を行ってまいります。

- 入浴（入浴時間、プライバシーの配慮、介助方法、脱衣所や浴室内の環境等）に満足されていますか？

（満足 16・やや満足 5・普通 2・やや不満 0・不満 0・分からない 3）

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

〔 ・入浴して体の全身状態も良く見て頂いていてフォローアップも速やかに行って頂いております。 〕

【回答】

ご意見ありがとうございます。

これからもケア時は状態観察を行い、異常時は迅速に対応を行ってまいります。

- 送迎（スタッフの対応、運転等）に満足されていますか？

※ショート送迎を利用されている方のみご記入下さい。

（満足 17・やや満足 3・普通 1・やや不満 0・不満 0・分からない 0・無回答 5）

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

〔 ・お迎えの時きんりゅうケアに到着した時、窓口（事務所）にいらっしゃる方が手伝って下さる方とそうでない方がいらっしゃりこちらも迷う時がある。 〕

【回答】

基本、きんりゅうに到着された際はユニットスタッフがお迎えに参ります。ご利用者様の状況を存じ上げていない他部署のスタッフが誘導を行うとけがを

させたりする事も考えられますので、ご迷惑をおかけしますがお待ち頂ければと思います。

●職員の介護や看護に関する専門知識や技術等に満足していますか？

(満足 19・やや満足 2・普通 2・やや不満 0・不満 0・分からない 3)

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

〔 ・部屋の担当の方々は皆様若いのによく勉強されてケアして頂いております。 〕

【回答】居室担当だけがケアをできるのではご迷惑をおかけいたしますので、関わるスタッフ全員が同じケアができる様に統一をしております。

●SS ご利用時のご利用者（ご家族）の知りたい情報は伝わっていますか？

(十分伝わっている 14・だいたい伝わっている 11・あまり伝わっていない 1

・伝わっていない 0・分からない 0)

※あまり伝わっていない、伝わっていないに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

〔 ・手前の事務の方と奥のスタッフの方との連絡にとまどう。 〕

(回答) ご迷惑をおかけして申し訳ございません。事務所で一括して外線は取っておりますが、必ずユニットに連絡は来ていますので、これまで通り連絡を頂ければと思います。

「介護サービスの内容・提供方法について」御意見がございましたら、お聞かせ下さい。

〔 ・部屋の暖房(朝訪問し部屋へ入った時)が入っていない時があります。ご配慮下さい。
・私達家族はケアセンターの方々の細部までの介護にいつもいつも感謝致しております。皆様ありがとうございます。 〕

(回答) 居室の室温管理につきましては快適に過ごして頂ける様に巡回時に確認を行う様にしておりますが、徹底できておらずご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。再度徹底するように全スタッフに申し送ります。ご意見ありがとうございました。

◆（施設内環境について）

●生活空間（ユニット）は安心して快適な生活を過ごせる環境となっておりますか。

（過ごしやすい 21・やや過ごしやすい 2・普通 2・やや過ごしにくい 0・過ごしにくい 0・分からない 1）

※やや過ごしにくい・過ごしにくいに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・コートやハンガー類の洋服をかける所がなくて困る。
タンスの一番下の引き出しが取りだしにくい。
小物類を入れるキャスター付きの収納があれば・・・。

【回答】

ショートステイは、短期間のご利用となっておりますので、簡単な整理箆箆しか備え付けておりませんので、ご理解願致します。タンスの一番下が取りだしにくい場合は、スタッフにお申し出下さい。

●面会がしやすい環境ですか？

（面会しやすい 15・やや面会しやすい 1・普通 4・やや面会しにくい 0・面会しにくい 0・分からない 2・無回答 4）

※やや面会しにくい・面会しにくいに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・面会しやすい。スタッフの方々が忙しくされているのにお茶など出してきてとても気配りしてくれる。

●施設内、居室において整理整頓、清掃は出来ていますか？また、臭いは気になりませんか？

整理整頓・清掃（出来ている 20・出来ていない 0・分からない 1・無回答 5）

臭い（気にならない 17・気になる 0・分からない 1・無回答 8）

※出来ていない、気になるに○を付けられた方は御意見をお聞かせ下さい。

・掃除(床・トイレ)は良く出来ていると思いますが、時々で良いのでテレビの台の上や机の上洗面のシンク回りも手を入れて頂けると助かります。

【回答】

配慮が足らず申し訳ございません。ご指摘を頂いた場所に限らず衛生的な環境作りを心掛けてまいります。

「施設内環境について」で御意見がございましたら、お聞かせ下さい。

- ・暖房がはいってる室内の加湿器
- ・廊下にBGMが流れていて家族の者も音楽を聞きながらホッと
するものがある。
- ・明るくて、とてもいいと思います。
- ・部屋には季節の花など飾ってもらい感謝しております。

【回答】ご意見ありがとうございます。ご利用者の皆様がいつも快適に過ごして頂ける様にセンター内の環境・ユニット内の環境・居室内の環境に気を付けております。

現在、ショートの部屋に加湿器の準備は行っておりませんので、必要な方はご持参をお願いしております。また、電気代がかかりますのでご理解お願い致します。

ショートとしては、濡れタオル等で対応を行っています。

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）がありませんか。

1から6の項目をお答えください。

- 1.あいさつ (とても良い 15・良い 11・普通 0・悪い 0・とても悪い 0)
- 2.利用者（ご家族）に対しての言葉遣い (とても良い 16・良い 9・普通 1・悪い 0・とても悪い 0)
- 3.服装 (とても良い 14・良い 8・普通 4・悪い 0・とても悪い 0)
- 4.身だしなみ（頭髪・化粧） (とても良い 13・良い 10・普通 3・悪い 0・とても悪い 0)
- 5.職員の表情や対応・態度 (とても良い 15・良い 11・普通 0・悪い 0・とても悪い 0)
- 6.電話対応 (あり 19・なし 2・無回答 5)

「あり」の方はあてはまる項目に○をご記入ください。

(とても良い 12・良い 7・普通 2・悪い 0・とても悪い 0)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

【回答】当施設でも接遇委員会を中心として、接遇に取り組んでおります。

皆様にとっても良いとご回答いただける様に頑張っております。

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 20・普通 5・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(0)
2. 伝える手段がわからない(0)
3. 遠慮してしまっている(0)
4. 言っても改善されない(0)
5. 言っても回答がない(0)
6. その他 ()

(2) 苦情や要望に対する職員の対応のスピードや内容について

(速い 16・普通 6・遅い 0・とても遅い 0・無回答 4)

(3) 苦情や要望に対する職員の説明方法について

(分かりやすい 19、分かりにくい 0、分からない 0・無回答 7)

(2) (3) で「遅い」若しくは「分かりにくい」と回答された理由をお聞かせください
・独りで部屋に居るのではなく昼間とかは皆が居る所で過ごさせてほしいです。本人は遠慮しながら不安でショートに行ってると思いますので。でもショートに行ってもらう事は家族にとってとても助かっております。今後ともよろしくお願い致します。
・苦情に対して迅速に対応して下さった方が後々感情もこじれる事なく収まると思います。

【回答】ご意見ありがとうございます。ご利用者の皆様には自分のペースでお過ごし頂いております。ユニット間の行き来も自由にして頂き、親しい方と一緒に楽しんで生活して頂きたいと思っています。午前は音楽リハビリでデイサービスご利用の方との交流、午後はユニットの皆さんでお茶を飲んで頂くなど交流をして頂いております。

頂いた苦情に対して回答と謝罪が遅れて不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後はすぐに謝罪をし、すぐに回答させて頂くなど時間をかけず速やかに対応を行ってまいります。

ご協力ありがとうございました。

※何かご不明な点がございましたら、ご遠慮なくスタッフまでご質問下さい。

平成29年3月4日