

平成 29 年度

ショートステイ（きんりゅう事業所）

配布： 49 通 回収：23 通

◆（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（23）・受けているが分からない事がある（0）
・受けていない（0）

※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
御意見をお聞かせください。

[]

●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（22）・取り入れられていない（0）・分からない（2）

※取り入れられていないに○を付けられた方は
御意見をお聞かせください。

[]

●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（16）・やや満足（1）・普通（6）・やや不満（0）・不満・（0）分からない（0）

※やや不満・不満に○を付けられた方は御意見をお聞かせください。

[]

●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（15）・だいたい伝わっている（8）、あまり伝わっていない（0）
・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
御意見をお聞かせください。

[]

- 「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、お聞かせください。

〔 ・左大腿部頸部骨折し、右足も骨折していますので足に注意してほしい。 〕

【回 答】

ご意見ありがとうございます。現在、利用者様一人一人の、身体状況や既往歴の把握を行い、本人様に負担がないように注意して個別での介助をさせて頂いております。介護方法等で気になる点がございましたら、遠慮せずにスタッフにお申し出頂ければ説明をさせていただきます

- 現在、困っている事や改善を希望される事など何かありましたら、御意見をお聞かせください。

〔 ・お願いしたい事を、どなたにお伝えすればよいのか分かりません。
（本人が不在の時に話したい時等）
・日中、自室で横になって寝ている事も多いのか、あまり体を動かさない為、帰宅後の夜、寝つけない事が多いです。 〕

【回 答】

ご意見ありがとうございます。

- ・ご家族様より伝えたい事等がある場合は、職員にお声かけいただければ、ショート担当窓口に繋ぐ等の対応をさせていただきますので、遠慮せずにお声掛け下さい。
- ・ユニットでは、午前中は音楽リハビリ、午後はユニット活動（体操・計算ドリル・塗り絵・折り紙・おやつ作り等）を実施し活動的に生活して頂き、夜はぐっすり休んで頂くようにしております。お部屋にこもられる事が無い様に皆さんに参加して頂いています。ショート退所後に、ご不明な点がございましたら、職員にお申し出頂けたら、ご説明をさせていただきます。

◆（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いますか。

（過ごしやすい (18) ・やや過ごしやすい (1) ・普通 (4) ・やや過ごしにくい (0) ・
過ごしにくい (0) ・分からない (0))

※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ください。

[]

●面会がしやすい環境ですか？

(面会しやすい (14)・やや面会しやすい (1)・普通 (4)・やや面会しにくい (1)
・面会しにくい (0)・分からない (0)・無記入 (3))

※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ください。

[・個人の部屋ではリラックスできるが、テレビとソファの有る部屋 (リビング) では、他の人の目が気になる。]

【回答】

ご意見ありがとうございます。

ユニットは、個室となっておりますので特別に面会室は設けておりません。リビングで過ごされる利用者が多いので、面会の際はお部屋でゆっくりお話ししていただければ幸いです。

「施設内環境について」で御意見がございましたら、お聞かせください。

[・雑誌や新聞が見たい。自分の好みのCDをかけて欲しい。
・部屋に時計がないのはなぜだろうーと思い、いつもショートの時持参しています。]

【回答】

・ご意見ありがとうございます。

新聞に関しては共有の新聞として、ふれ愛広場に佐賀新聞と西日本新聞を準備しておりますので、読みたい時に職員に声をかけていただければお持ちいたします。

雑誌に関しては、お好きな雑誌をお持ちいただく事も可能ですが、ユニット内で読める雑誌の準備については検討させていただきます。

ユニット内で流しています音楽に関しましては、ショートを利用される方の年齢層が幅広く、個々の好みもありますので、すべてのご希望にお答えするのは難しい状況であることをご理解いただきたいと存じます。今後、音楽も様々なジャンルを増やしてまいりますので、お好みの曲等ありましたらリクエスト頂ければ幸いです。

・時計の件ですが、配慮が足らず申し訳ございませんでした。早急に、時計の準備をさせていただきます。

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 (16) ・ 良い (4) ・ 普通 (1) ・ 悪い (0) ・ とても悪い (0) ・ 無記入 (2)

2. 利用者（ご家族）に対しての言葉遣い

（とても良い (13) ・ 良い (7) ・ 普通 (1) ・ 悪い (0) ・ とても悪い (0) ・ 無記入 (2)

3. 服装

（とても良い (11) ・ 良い (9) ・ 普通 (1) ・ 悪い (0) ・ とても悪い (0) ・ 無記入 (2)

4. 身だしなみ（頭髪・化粧）

（とても良い (12) ・ 良い (8) ・ 普通 (0) ・ 悪い (0) ・ とても悪い (0) ・ 無記入 (3)

5. 職員の表情や対応・態度

（とても良い (13) ・ 良い (9) ・ 普通 (0) ・ 悪い (0) ・ とても悪い (0) ・ 無記入 (1)

6. 電話対応 （あり (8) ・ なし (12)

「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 (8) ・ 良い (0) ・ 普通 (0) ・ 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ください。

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 (14) ・ 普通 (5) ・ いいえ (0) ・ 無記入 (4)

「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)

2. 伝える手段がわからない (1)

3. 遠慮してしまっている (3)

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（・水分を摂取したくとも、本人言い出す事ができなかったようです。

毎回、送っている途中で話をしていますが、利用するたびに、

利用中の事を説明して下さると助かります。

【回答】

- ・ご意見ありがとうございます。

水分に関しましては、配慮が足らず申し訳ございませんでした。ユニット内に、様々な飲み物を準備させていただいておりますので、遠慮せずにお申し出くださればご準備致します。また、ユニットスタッフからも、お飲み物の希望がなにかのお声かけ致します。

ショート利用中の本人様の状況等は、連絡ノートに記載していますのでご確認ください。ご家族様が知りたい情報等も教えて下されば口頭での説明も致しておりますので、どうぞお気軽に職員にお声掛け下さい。

- (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 (12)・普通 (8)・遅い (0)・とても遅い (0)・無記入 (3))
- (2) 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 (1)、分からない (0))

(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。
・だいたい分かるが、時々わからない時もある。

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ください。

平成 30 年 3 月 3 日