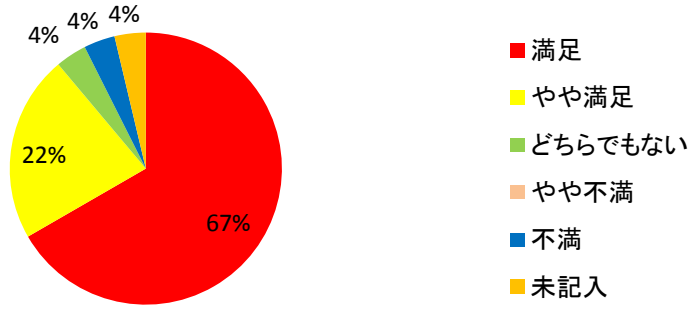


ショートステイ（回答27）の課題

配布 58 回収率 47%

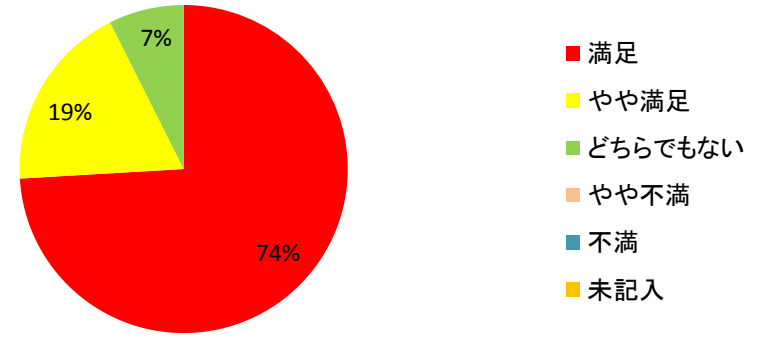
① 当施設ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



・一部スタッフに不親切な方がいる。

A. 不快な思いをされたこと申し訳ありませんでした。施設理念に沿ったケア・対応を実践していきたいと思っております。

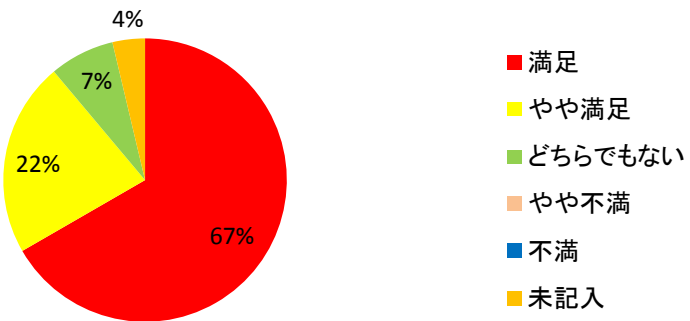
② 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。



・現場を見ていないので…

A. その人らしさを理解し尊重したケアに努めます。

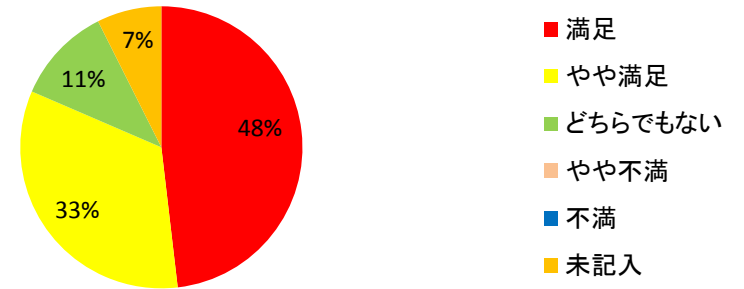
③ 職員の決まりや都合に優先されずに御本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



・分かりません。

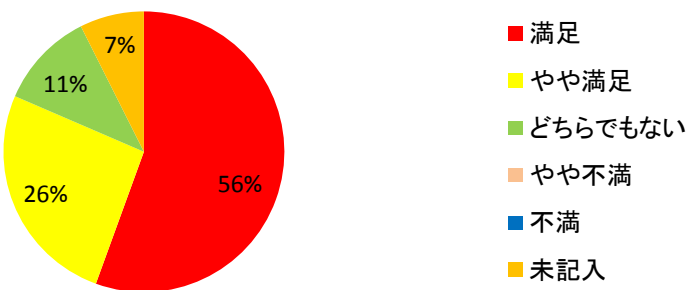
A. ご本人の生活パターンを把握し、快適に過ごしていただけるよう努めます。

④ 御本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かせていると思いますか。



A. ご本人の希望をお聞きし、習慣・ペースに合わせた生活ができるようなケアに努めます。

⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。

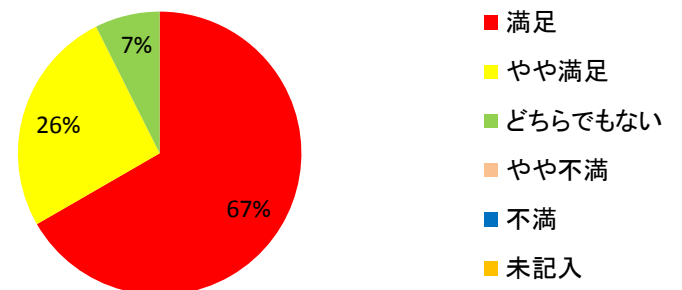


・経験がないので分からない。

・左半身が不自由な為、お風呂に入る時にその時のスタッフの介助の仕方が違って不安を感じた事もあったみたいです。本人も入浴するという意識を持って入る様、言っております。

A. ご指摘ありがとうございます。ご本人に合った身体介護を統一した方法で行ってまいります。

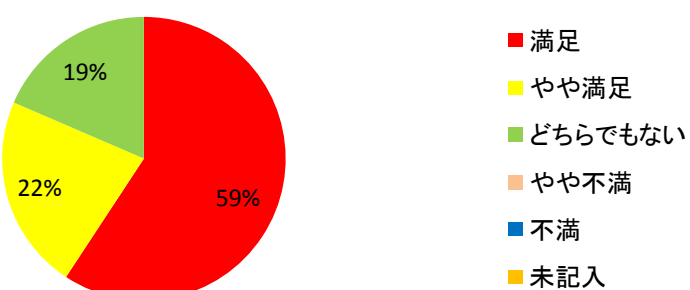
⑥ 御本人が自分の意志や希望が伝えにくい場合、一番の代弁者はご家族と考えられますが、気掛かりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていると思いますか。



・夜、部屋を覗くおばあさんいるようで怖いようです。

A. 怖い思いをされたこと申し訳ありませんでした。ご自分の居室探ししたり、自宅に帰ろうと出口を探す方など居られます。本来は職員が付き添うべきところですが、他の方の介助と重なることがあります。場合によっては事情を説明し、居室の内鍵をかけていただいております。皆様が不安なく休んでいただけますよう努めます。

⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。

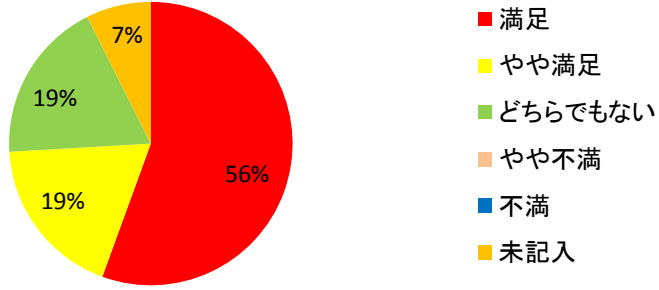


A. 職員のモチベーションは利用者様にも伝わっていくと思っておりますので、充実した気持ちで従事出来るような雰囲気を作っていきたいと思っております。

ショートステイ（回答27）の課題

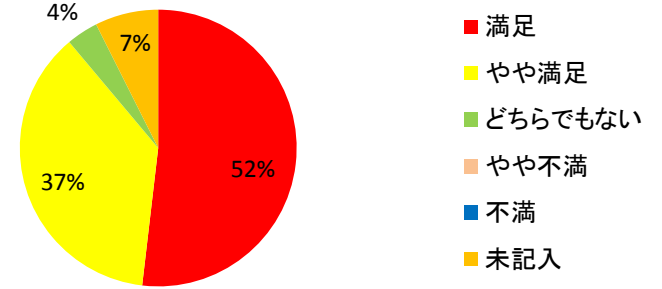
配布 58 回収率 47%

⑨ 高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しみになっていると考えられますが、食費の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



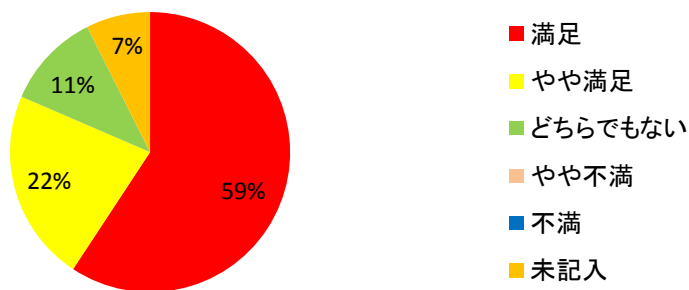
- ・見てないから分かりません。
 - ・献立表は良いと思います。味付けは食べたことがありませんので不明です。
 - ・主食副食は大変満足なんですけど、缶詰が少し多いように思います。生の果物がもう少しあればいいと思います。
- A. ご意見ありがとうございます。改善できるよう献立の見直しを行っていきたいと思います。（厨房）
- ・時々味が濃く感じる時がありました。
- A. 味を均一に出来るよう気を付けていきます。（厨房）
- ・料理はおいしいと言っています。
- A. ありがとうございます。とても励みになります。（厨房）

⑩ 施設で時間を過ごしていただく中で、快適性や安全性も重要になってきますが、いかがでしょうか。



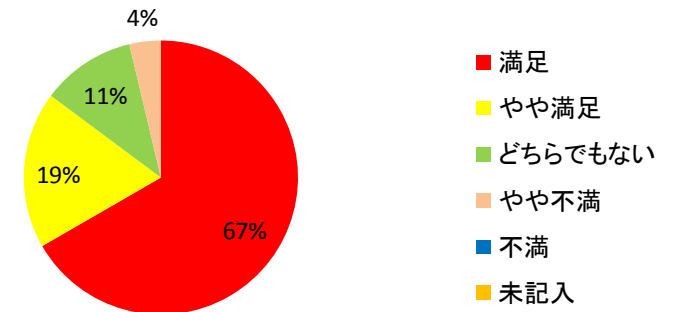
- ・居室、フロアなど広いスペースになっており、安全に動きやすくなっていて安心して活動できていると思います。
- A.ありがとうございます。これからも皆様が安心して過ごしていただける場にしていきたいと思ひます。
- ・実際行ってないのでよく分かりませんが、ケアマネジャーの方からお話を聞いて満足しております。
- A.利用報告書や送迎の時に利用中のご様子など、お伝えしていきたいと思ひます。
- ・1泊だけのショートなので、毎回行事予定を確認しています。リハビリ的な物や自分ができる行事だと安心みたいです。（家族）
- A. 行事を楽しみにしていただきありがとうございます。皆様が楽しめる行事を計画しています。個別ケアをもっと充実していきたいと思ひます。
- ・お部屋の感じは良いと思ひています。安全性は分かりません。
- A. 皆様が安全に使用していただけるよう、またリラックスできる空間になるよう努めています。

⑪ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



A. ご自宅に戻られ、又ショートにいきたいと思ひていただけるようなケアに努めていきます。

⑫ 送迎の時間帯や、送迎時の職員の対応はいかがでしょうか。



- ・皆さん大変優しく言葉遣いも丁寧で満足しております。
 - ・我が家に来ていただいている送迎のスタッフ、運転者さんは、どの方も対応はすごくいいです。満足してます。（家族）
- A. ありがとうございます。今後も接遇のスキルアップを図っていきます。
- ・朝のお迎えの折、まめに電話連絡下さり助かります。
- A. これからも継続していきたいと思ひます。ご家族様も何かありましたら気軽にお電話ください。
- ・迎えの時間がいつも10時過ぎと遅いので、もう少し早く来てもらえないか。
- A. 申し訳ありません。その日の送迎スケジュールによっては、遅くなりご迷惑をおかけしています。時間の都合がある場合は遠慮なくお知らせください。

⑬ 感想

- ・室内の掃除はきれいににされ、とても衛生的です。
 - ・特になし。
 - ・皆様に感謝します。ありがとうございます。
 - ・大変感謝しております。
 - ・いつもショートでお世話になり感謝しています。
 - ・施設の生活リズムが定着し、落ち着いて過ごせておりますこと伝わります。帰宅時家族は本人の笑顔を見てホッとしております。職員さんの温かい心遣いに感謝しております。
- A.ありがとうございます。私達もご利用者様の温かい笑顔にホッとしております。
- ・施設内での様子や体調面などの様子も詳しく連絡して下さるので安心しております。いつも丁寧に対応していただいておりますので感謝しております。
- A. ありがとうございます。ショートでの様子をお伝えしたり、自宅での様子をお聞きする中でご利用者様の状態を共有していきたいと思ひます。

ショートステイ（回答27）の課題

配布 58 回収率 47%

・電話対応、送迎での接し方等々すべてに感謝です。感謝しております。

A. ありがとうございます。これからも接遇に気を付けていきたいと思えます。

・すっかりショートにも慣れ、何の不安もなく利用させていただいております。緊急時（家族の動向）で空かない場合の不安はありますが、時々予定外のショートも受け入れていただいております。ありがとうございます。

A.ご利用ありがとうございます。予定外の利用も相談していただきたいと思えます。

・手のかかる主人で気難しい処もあるかと思えます。主人に合わせて手を貸していただいている様でありがたく思っております（家族）。1泊だけでも気持ちがスーッと軽くなります。

A. ご家族様の休養もショート役割としてあります。いただいたご意見嬉しく感じます。

・父親がカラオケ、マッサージが大好きなので、マッサージのサービスがあるといいと思っています。

A. ショートでは作業・理学療法士がいないためマッサージは難しいですが、メドマーを使用し、リラックスしていただきたいと思えます。ご家族様の了解のもと使用していただいておりますので、ご希望の方は連絡お待ちしております。

・母親がマニキュアをととても喜んでます。

A. 皆様、個別に楽しみを持ち活動されています。今後、ご希望の方はマニキュアでのおしゃれも楽しんでいただきます。

⑬ 改善した方がよい点、気になる点

・特にありません。

・持ち物表が書きにくいです。

A. 申し訳ありません。ご家族様が記入しやすい書式を検討していきます。職員は本人様と持ち物表を見ながら入退所時確認しています。もうしばらくはこのままの用紙に記入をお願いします。

・足が弱いのによく立つと思えます。大変だと思えます。よろしくをお願いします。車椅子にひもでもあればいいと思えます。

A. 車椅子にひもをすることは拘束になり、相河では行なっておりません。転倒リスクのあるご利用者様は見守りや付き添いでの対応をしています。ただ、常にそばに居ることは不可能であることも了解いただきたいと思います。

・食事提供の様子がわかりませんので、新規利用の方にも含めて写真で見せてほしいです。量や食器、野菜などの大きさなど。

A. 新規のご利用者様・ご家族様がショートでの食事が分かるような写真を広報誌などで見ていただけるよう検討していきたいと思えます。