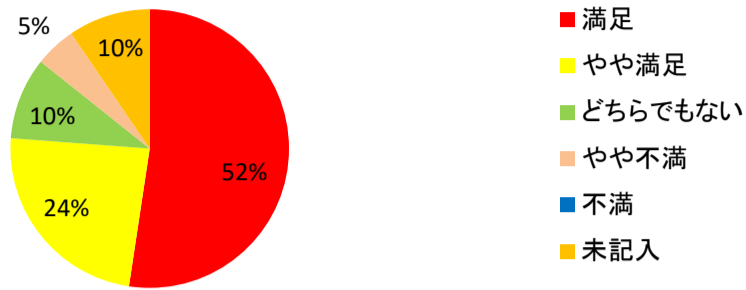


ショートステイ (回答 21) の課題

配布 44 回収率 48%

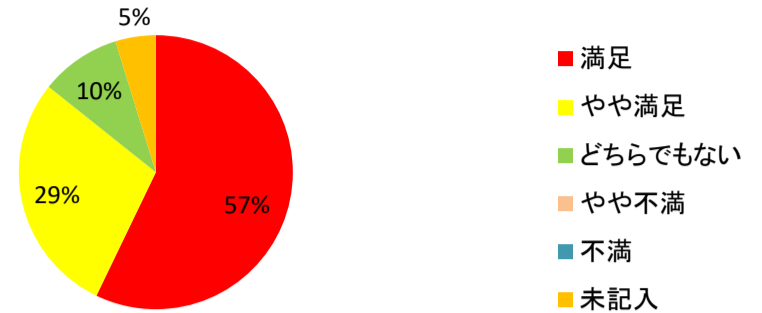
① ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



- ・初めて利用する前夜は、本人はふるえ出し泣きそうになっていましたが、2回目以降はそのようなこともなく、本人も安心して過ごせていると感じます。
- ・「家」のぬくもり「家族」「地域」のつながりを大事にする理念を掲げていらっしゃると思いますので達成出来る努力をされていると信じています。
- ・中の様子一度も見学したことがなく（コロナのため）一度いつか見せてもらえたらうれしいです。
- ・コロナ禍ということもあり、はっきりいって、よくわかりません。
- ・形の無いものへの評価は難しい。

A. 地域とのつながりはコロナ禍だったこともあり、ふれあいの機会が減ってしまいましたが、これからも理念に沿って心地よい生活をして頂けるよう努めていきたいと思っております。

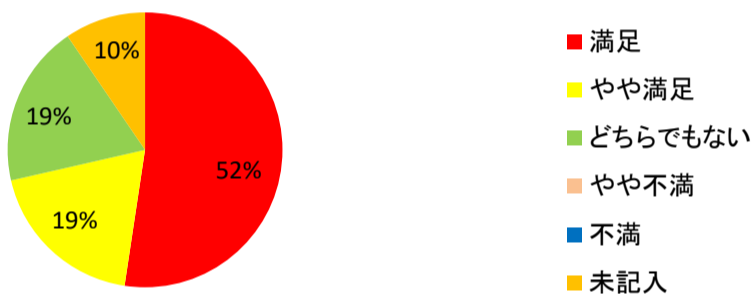
② 職員は常に、ご本人を尊重し誇りやプライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていると思いますか。



- ・利用者本人は認知症があるので利用状況をうまく表現できませんが、個を尊重した関わりをされていると思います。
- ・感謝しています。
- ・送迎の時は、よく言葉をかけてくれていると感じています。
- ・面会制限で利用中の様子を見ていないから。

A. これからも本人様の意向を確認しながら、ショートステイで穏やかに過ごして頂けるよう努めていきます。

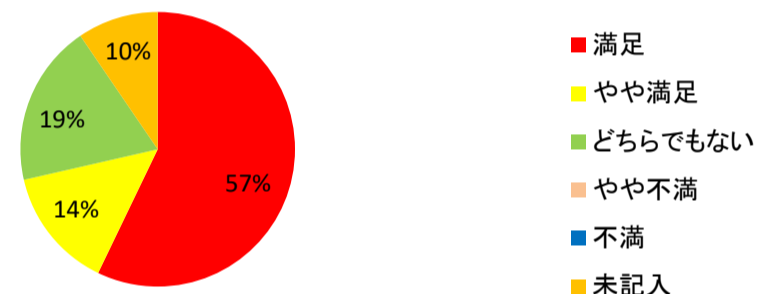
③ 職員の決まりや都合に優先されずに、ご本人のペースに合わせて過ごせていると思いますか。



- ・本人は安心して職員に身を委ねており、穏やかな様子です。
- ・限られた人数の中で、一人一人利用者個々の対応は大変だと思います。
- ・多分そうだろうと思います。
- ・わかりません。
- ・面会制限で利用中の様子を見ていないから。

A. ありがとうございます。これからも、お一人おひとりに合わせた過ごし方ができるよう努めていきます。

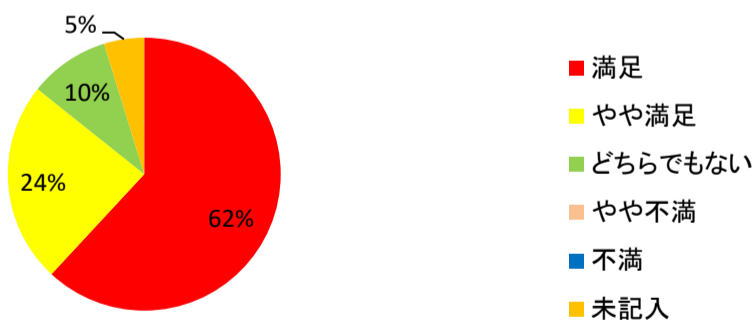
④ 職員は、ご本人の自分で決める力や希望などを引き出し、それを叶えるようにしていると思いますか。



- ・意志表示がうまく表現出来ないで、本人の思いを引き出すのは難しいと思いますが、又よろしくお願ひ致します。
- ・なんせ認知症ゆえに、むづかしい点多々あると思います。
- ・わかりません。
- ・面会制限で利用中の様子を見ていないから。

A. 利用者様、家族様が望まれる支援をお聞きしケアに生かすよう努めていきます。

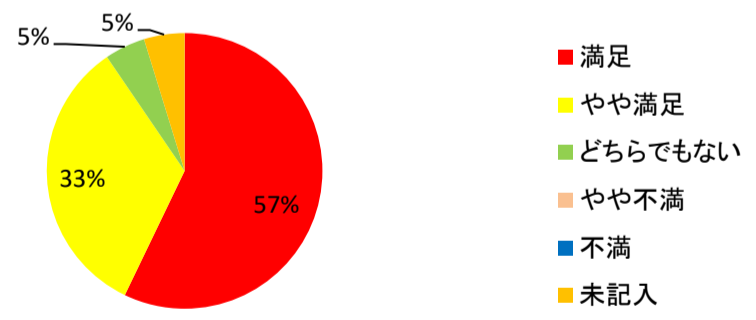
⑤ ご高齢者の方は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがでしょうか。



- ・認知症で心身の変化をうまく表現できないのですが、ちょっとした合図、表現で観察していただいていると思います。
- ・早期に連絡いただくことで余裕をもって受診することができ、病院の方へも連絡して頂いたことは、ありがたかったです。安心して利用させて頂いております。
- ・お任せしております。
- ・安心してあずけています。
- ・薬の管理はしっかりしていると思う。

A. ありがとうございます。これからも利用者様の健康状態を観察し、家族様に報告、相談しながら早期発見、早期治療に繋げていきます。

⑥ ご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、気が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になっていると思いますか。



- ・初回利用時は特に不安でしたので、丁寧な対応に感謝しています。
- ・本人の状態や意志を施設へ申し送り、相談はしやすいと思います。
- ・また、相談させてもらいます。
- ・ケアマネさんを通したり、私たちからも相談しやすいと感じています。
- ・このアンケートはとても良いと思う。

A. ありがとうございます。引き続き利用者様、家族様が意見や要望が言いやすい雰囲気作りに努めてまいります。

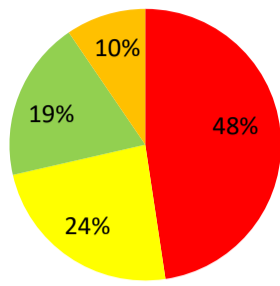
⑦ 職員は、生き生きと楽しそうに皆様と過ごせていると思いますか。

⑧ ご高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しみにされていると考えられますが、食事の献立や味付けは、いかがでしょうか。

ショートステイ (回答 21) の課題

配布 44 回収率 48%

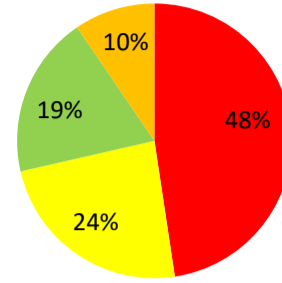
長年の開立や味付け、量はいいが、



- 満足
- やや満足
- どちらでもない
- やや不満
- 不満
- 未記入

- ・職員の皆さんに笑顔や活気があると思います。
- ・スタッフ教育も大変だと思えます。楽しく、生き生き働くことが、利用者に良いケアが出来ると思えます。
- ・送迎の様子からすると多分そうだと思います。
- ・わかりません。
- ・面会制限で利用中の様子を見ていないから。

A. ありがとうございます。これからもいつも笑顔で楽しい雰囲気の皆様と過ごしていきたいと思えます。



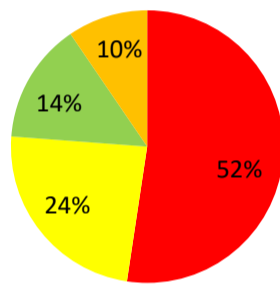
- 満足
- やや満足
- どちらでもない
- やや不満
- 不満
- 未記入

- ・食事をほぼ完食しており、連絡票からも美味しそうに食べている様子が伝わりうれしく思えます。
- ・多分、満足している事と思えます。
- ・味付けや量はわかりませんし、本人も何ぶん認知症ゆえ、何も言えないため…
- ・ほとんど食べているようなので、本人も満足なのかなと思っています。
- ・面会制限で利用中の様子を見ていないから。
- ・覚えていません。

A. ありがとうございます。これからも利用者様に喜んで頂けるよう、季節感を大切に、食べやすく、美味しい食事の提供に努めていきます。

⑨ ご高齢の方にとって施設の安全性や快適性は重要なことですが、いかがでしょうか。

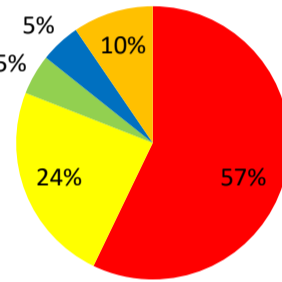
⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



- 満足
- やや満足
- どちらでもない
- やや不満
- 不満
- 未記入

- ・暖かく快適な空間で、歩き回っても安全なことが安心です。
- ・手のかかる利用者なので申し訳なく思っているのですが、細かく配慮していただきありがたいです。
- ・多分、大丈夫なのだと信頼しております。
- ・ケガがなく過ごせていると思う。
- ・わかりません。

A. これからも皆様が快適に安心して過ごして頂けるよう環境整備に努めてまいります。



- 満足
- やや満足
- どちらでもない
- やや不満
- 不満
- 未記入

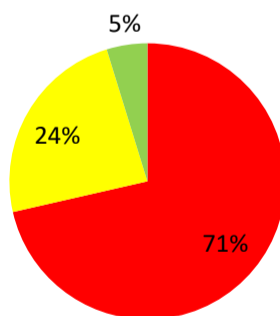
- ・きめ細かい対応をして頂いていると感じます。
- ・いつもお世話になっております。
- ・安心していただけるということが、満足していることだと思います。
- ・1~10に関して本人が無口なのでわかりませんが、大変感謝しております。

A. ありがとうございます。これからも皆様に満足して頂けるよう努めてまいります。

・追加で、もっと衣類を持って来ようように要求されたことがある。また、思った以上に洗濯での傷みが酷かった。

A. ご迷惑おかけし申し訳ありませんでした。利用の長い方には多めの衣類をお願いしていますが、更衣の頻度を考慮した枚数を考えていくべきでした。これからは気を付けていきたいと思えます。

⑪ 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。



- 満足
- やや満足
- どちらでもない
- やや不満
- 不満
- 未記入

- ・時間どおりのお迎えで、準備がしやすく助かります。
- ・職員の方々の対応は、とても安全で安心しております。迎えの時間が、あまり遅くならない嬉しいです。
- ・お迎えの時間帯がもう少し早めでもいいかなと思うこともありますが、ご都合もありませんから、それでOKです。
- ・とても明るくやさしくしていただいております。

A. ありがとうございます。これからも出来る限り希望の時間に合わせた送迎をしていきたいと思えます。

- ・丁寧に聞き取ってください、細かな面まで伝えることができ、うれしいです。
- ・時間がかかると思いますが、帰りの時もう少し詳しく生活の様子を伝えていただければと思えます。

A. ご家族様にとって利用中のご様子について心配されていることと思えます。連絡帳だけではなく口頭でお伝えするよう努めてまいります。気になる点がございましたら、お気軽にお申し付け下さい。

ショートステイ（回答 21）の課題

配布 44 回収率 48%

⑫ 新型コロナウイルス感染予防対策として、やむなく面会制限をさせていただいています。困りごとなどご意見をお聞きたいと思いますので、ご記入お願いいたします。

- ・コロナ感染防止の為、いろんな場面で業務が複雑化していると思います。ほんとうにお疲れ様でございます。
- ・長期にお願いすることもあります。安心してお願いできるのでとてもありがたいです。
- ・これは、仕方がないことかな…とっております。
- ・せっかくのアンケートですが、コロナ禍で中の様子などもよくわからないので、なかなか満足とはいえないのが残念です。本人も様子を話すことはないので、元気そうに帰ってくることで、よかったですと思います。出来るようになった時に施設内を見学したり職員さんと話をしたりできるといいなと思います。
- ・ショートステイでの生活の様子がわからない。仕方がないと思うが、様子が見られるといいですね。
- ・特にありません。

A. ご理解とご協力ありがとうございます。引き続きコロナ感染対策は継続してまいります。現在、アクリル板越しではありますがパブリックスペース内での面会を行っており、また、生活の様子を広報誌やホームページにも掲載しております。ぜひご覧いただければと思います。

⑬ ご利用されている事業所について、ご感想などあればご自由にお書きください。

- ・アンケートによる忌憚のない意見収集することは、日頃の介護の評価になり良いことだと思います。
- ・前日のTEL（迎え時間）があまり遅いと、18時過ぎにお忙しいのに申し訳ないと思いつつ、こちらからTELすることがあります。
- ・度々の変更のも快く応じてくださり感謝しております。申し訳ありません。
- ・いつもありがとうございます。おかげで介護している側も助かっております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・今までに体験したことのないコロナと向き合っていかなければいけないので、大変かと思いますが、本人にとっても家族にとっても大事な施設です。いろいろ大変ですが、私たちも協力していきたいと思っていますので、又よろしくお願いいたします。
- ・1,3,4,7,9,10 に関しては伺ったことがないので、記入しないでおきます。ただ、母を見ていると心地よく過ごせていることが感じられます。
- ・いつも感謝致しております。ありがとうございます。
- ・よろしくお願いいたします。

A. ありがとうございます。これからも気持ちよく過ごして頂けるよう、職員一同協力し温かい雰囲気のショートステイにしていきたいと思っています。

・マスクについて、2022年3月、8月、9月の利用時に利用日数+予備を持たせましたが、ほぼ交換されておりませんでした。一例として、利用日数+予備35枚に対し、帰宅時の残数33枚（33枚全て使用した形跡なし）また、短期利用では持参したマスクと入歯洗浄剤がどちらも交換、使用されず、そっくりそのまま戻ってきました。その当時「なぜマスクを交換しないのか？」と聞いたところ「以前は職員さんの目の前でマスクを交換し、使用済みは捨てていたが、それがなくなった」とのこと。後日短期計画書では「毎日マスクの交換を確認し、使用済の破棄も確認しました」となっており見過ごせません。介護施設でのこのような対応はコロナ感染対策への手抜きとしか言いようがなく本アンケートに書かせていただきました。

A. ご意見を真摯に受け止め、当時の対応について確認したところ施設のマスクを使って頂くことがあったと思われます。これからは同様なことがないよう、確実な取り替えチェックを徹底してまいります。お施様のショートステイへの不信感を軽減して頂くために是非ご意見を引き続きお寄せいただきたいと思います。