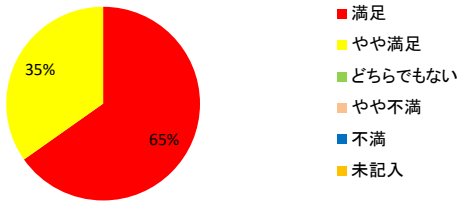


ショートステイ（回答 23）の課題

配布 58 回収率 40%

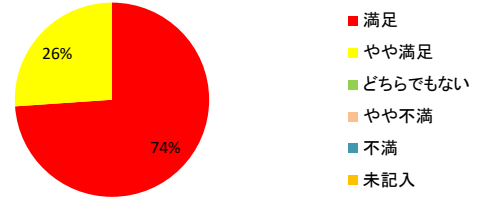
① 当施設ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



- ・テイサービスを利用している有松病院と提携している施設という事で100%近く出来ていると思います。
- ・季節を感じる飾り付けがされていたり、お忙しいのに雰囲気作りにも配慮されていると思います。
- ・スタッフの皆様が親切にいただき、いろいろ心配りに感謝致しております。

A. ありがとうございます。これからも理念に添って家族様や地域の方々とも協力していきたいと思っています。

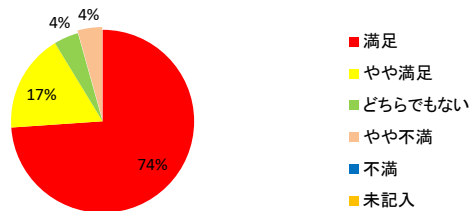
② 職員は、常にご本人を尊重し、誇りやプライバシーが保たれるような言葉掛けや対応をしていると思いますか。



- ・本人より不満の言葉も無いので満足して過ごせたと思います。
- ・必要時の介助や自尊心に配慮した優しい対応に感謝しております。

A. ありがとうございます。利用者様一人一人の意思を尊重した対応を心がけていきます。

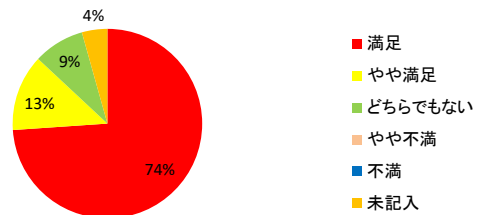
③ 職員の決まりや都合に優先されずにご本人のペースに合わせて、過ごせていると思いますか。



- ・好き嫌いのはっきりした性格ですが、何の抵抗なく出かけて行くのは、本人にとっては居心地が良いのでは…とっております。

A. 本人様の希望やペースで過ごして頂くよう努めていきたいと思っています。

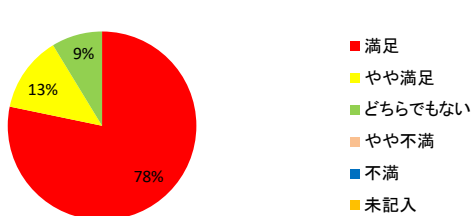
④ ご本人が自分で決める力や希望などを引き出す取り組みも重要ですが、それを活かせていると思いますか。



- ・家で片付けや整理など、いつもしておりましたが、今は手持ち無沙汰なのはとっておりますが馴れたようです。

A. 利用者様が退屈に感じないよう趣味や嗜好に合った事を取り入れていきたいと思っています。

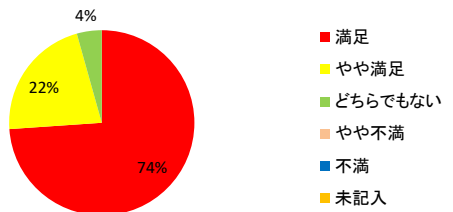
⑤ 高齢者は、心身の変化や異常がいつ起きるか分かりません。そのような場合、素早く適切な対処を行うことが必要になってきますが、健康管理や医療面についてはいかがですか。



- ・当施設を紹介していただいた病院とのつながりが有るので充分満足しています。
- ・1～5について本人から不満を聞いたことがないので安心している。
- ・月一回の先生による受診もあり、結果も連絡帳でいただくので安心しております。

A. ありがとうございます。これからも利用様の健康状態を観察し、ご家族に報告、相談しながら、早期発見・早期治療に繋げていきます。また皆様も、安全に安心して利用できるような努めてまいります。

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。



- ・短期間だったので、全て分かった様にも書けませんが、十分に気を使った施設だと思えました。
- ・毎月ケアマネさんが自宅訪問され個別に話をする機会があるので、どうしてもケアマネさんに相談する方向になります。
- ・ケアマネさんを通して要望が届き安心している。
- ・あまり言いませんが、満足していると思います。

A. 今後もケアマネさんと連携し、家族様、本人様から意見や要望が言いやすい雰囲気作りを努めていきたいと思っています。

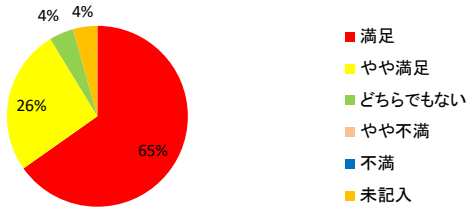
・何かあれば気軽に連絡帳に記入させていただいております。

A. 連絡帳に書いて頂いたことを、職員が共有するように努めてまいります。

ショートステイ（回答 23）の課題

配布 58 回収率 40%

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。



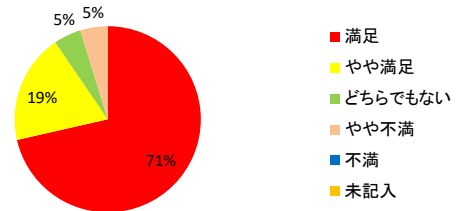
- ・いつ面会に行っても、いつも明るいスタッフさんで感じが良いです。
- ・送迎して下さる方々の様子から・・・
- ・色々な方がおられると思いますが、時々行ったときに目にするのは、笑顔で皆様対応しておられるのを見ると、本当に頭が下がる思いです。

A. ありがとうございます。これからも笑顔で明るいショートステイにしていきたいと思えます。

- ・職員同士の雑談で大声で笑い合うケースは違うかも。

A. ご指摘ありがとうございます。職員同士の私語はしないよう指導してまいります。

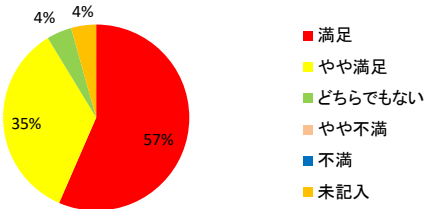
⑧ 高齢者にとって食事は重要な要素であり、楽しみになっていると考えられますが、食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



- ・噛みすぎるくらい噛んでいるのですが、舌でダメと感じるものは吐き出しています。身体が反応するみたいなので、このまま様子みて下さい。
- ・毎月いただく献立表を見せていただいておりますが、好き嫌いが無いので安心しております。量は慣れたようです。

A. 利用者様の状態に合わせた軟らかさや大きさ、他メニューを工夫し食事に満足して頂けるよう、今後も努力してまいります。

⑨ 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。



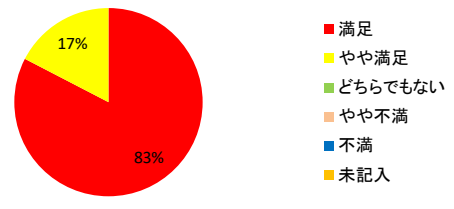
- ・細かく見ていただいているので安心です。ありがとうございます。
- ・7～9についても本人から不満はありません。

A. ありがとうございます。安心して過ごして頂けるような環境作りに努めていきます。

- ・家に居るより安心しておりますが、足腰が弱ったようで歩くことに不安を感じ心配しております。

A. 足腰の体操等を取り入れ、安全性を考慮しながら利用者様の持てる力を引き出せるよう努めていきたいと思えます。

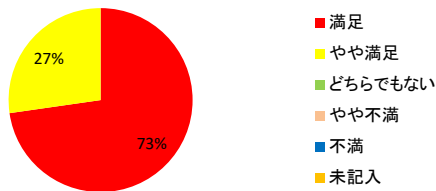
⑩ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



- ・月に一度、病院に3～4日入院する事で、その病院ではすいぶん寂しそうにしているため、本人は楽しく過ごしている様です。
- ・行く準備を手伝ったり、嫌がらずに出かけるので安心しております。

A. 生活の場として快適に過ごして頂けるようなサービスの提供に繋げ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。



- ・月に一度、相河から病院への移動が本人の負担になっている様で毎月見ている家族も辛いです。

A. 本人様の負担を心配されていると思えます。十分休息していただいた上で移動して頂くよう配慮していきたいと思えます。

- ・車椅子の本人を男性職員2名でスムーズに迎えに来ていただき満足しています。
- ・親切な対応をいつも有難うございます。
- ・連絡受けた時間にきちんと来てくださるし、皆様優しく満足しております。ありがとうございます。

A. ありがとうございます。これからも前日の体調確認、お迎えの時間の連絡は継続してまいります。安全な送迎に努めていきたいと思えます。

ショートステイ（回答 23）の課題

配布 58 回収率 40%

## ⑫ 感想

- ・ショートステイ期間の生活状況を月毎に詳細にご報告がありましたことは、家族にとりまして在宅生活に活かすことができました。
- ・常に本人の思いに添ってくださり安全安心に通所できましたことに深く感謝申し上げます。長い間大変お世話になり有難うございました。
- ・とても清潔できれいな施設です。
- ・介護職員さんが大変よくやっていたので安心してます。
- ・自己主張の強い母を受け入れて下さり感謝しております。
- ・施設へ行くとお友達やお姉さん、お兄さんたちに声掛けしてもらって楽しいわと言って喜んでます。
- ・職員の皆様いつもご苦労様です。ショートステイがあるおかげで安心して出かけることが出来、ありがたいと思っています。利用する時はよろしく願います。
- ・この度は県外の舞儀出席のため急な利用をお願いしたにもかかわらず、受け入れて頂き深く感謝しております。自宅介護している者にとって自由がきかないことが大きな問題です。そこをカバーして下さる相河さんは有難い存在です。心より御礼申し上げます。
- ・これからも継続して利用できることを願っています。
- ・トイレの件では大変迷惑をおかけしていることに申し訳なく思っております。よろしく願います。

A. たくさんの温かいお言葉、職員の励みになります。ありがとうございます。今後も満足して頂けるようサービスの質の向上に取り組んでいきたいと思います。

- ・ゆうけあ相河さんの様な、新しくても内容も充実した施設に家族も本人もお世話になりたいのですが、現在要介護2であり、金銭的なこともあり少々困っている状態です。

A. 利用したいと思って頂き嬉しく思います。家族様の希望をケアマネさんに繋げていきたいと思います。

## ⑬ 改善した方が良い点、気になる点

- ・面会時ボタンかけやバズルを拝見しました。本人がやる気不足でその時は進みませんが、すごく良いことだと思います。
- ・家では本人が何も言わないのでわかりません。
- ・別にございません。本当に感謝しております。
- ・ショートステイの利用なので、利用する期間が空いたりして、なかなか利用者の性格など把握は難しいと思いますが、本人の訴えたこと、些細なことだったりしても職員間で共有して頂けるようにお願いします。

A. ご意見ありがとうございます。利用者様の情報は職員間で共有して統一したケアに努めていきたいと思います。

- ・帰宅時の忘れ物が時々ある点、私自身もセンサーベルの充電を入れ忘れたことがあります。お互い注意しましょう。

A. 忘れ物があつたこと申し訳ありませんでした。ダブルチェックを行い、ご迷惑かけないように注意していきます。

- ・日々の職員方が交替されるので、当日のスタッフの中で責任の方がわかると助かります。

A. フロアに居る職員に遠慮なく声かけしてください。当日の責任者に繋げ対応させていただきます。

- ・いろいろお世話になりました。ありがとうございます。送迎の時間が前後することがありますが、交通の事情等の影響があると思います。特に帰宅時間が分かるとありがたいです。

A. 帰りの時間は施設を16時頃出発しお送りしていますが、毎回人数やルートが変わり、正確な時間をお伝えすることが出来ず、ご迷惑おかけしています。遅くなるような時は連絡するようにしていきます。

- ・監視カメラ設置を要望します。

A. 監視カメラは建物の周囲、エレベーターや廊下については防犯や難設防止のため設置しています。各居室については設置義務がないのが現状であり、プライバシーの観点からも施設として今後も設置する予定はありません。ご理解頂きたいと存じます。