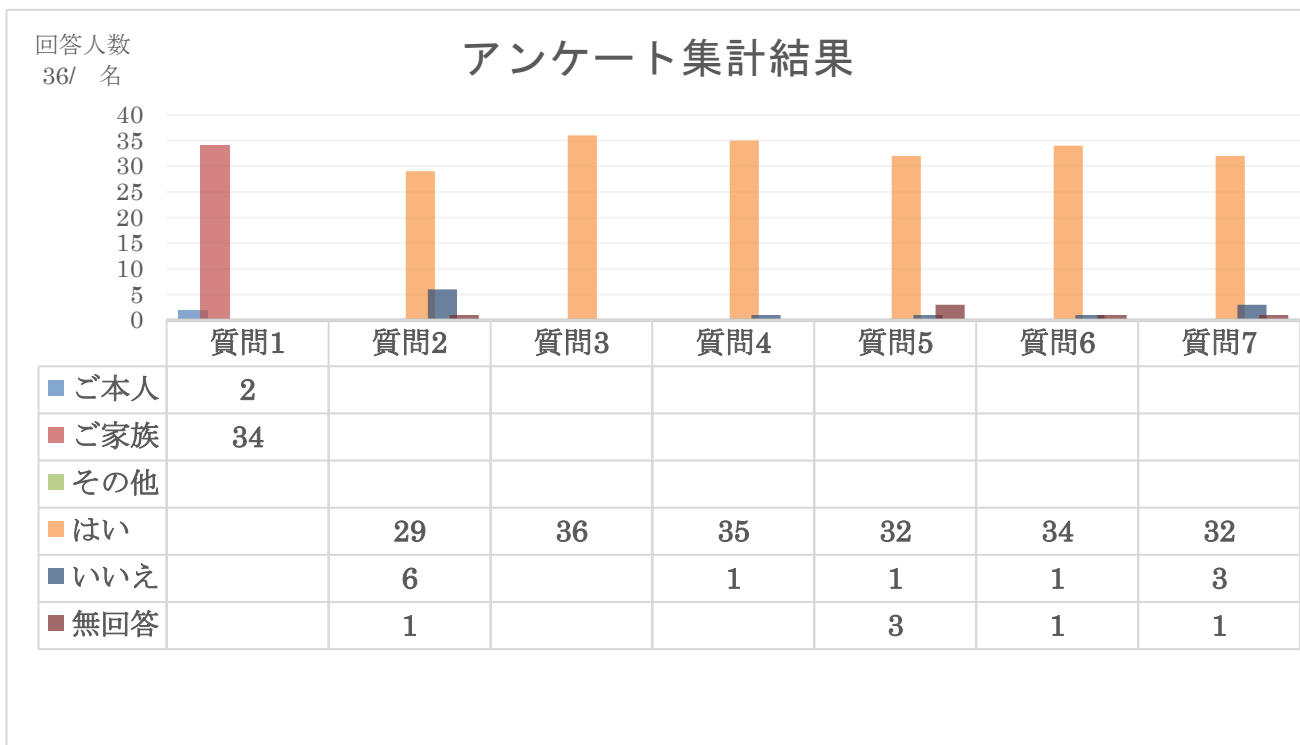


## 2023年度 短期入所生活介護 アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族に対してアンケートを実施させて頂きました。この度はその結果についてご報告させて頂きます。ご回答頂きましたご利用者・ご家族には改めて御礼申し上げますと共に、今後も末永く当事業所をご利用して頂きますようよろしくお願い致します。



### アンケート内容

質問 1：アンケートの記入者はどなたですか？

質問 2：短期入所生活介護高槻けやきの郷以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？

質問 3：短期入所生活介護高槻けやきの郷のスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？

質問 4：短期入所生活介護高槻けやきの郷のスタッフの対応（電話・窓口・サービス提供時）は適切だと思われませんか？

質問 5：短期入所生活介護高槻けやきの郷のスタッフは困っておられることや苦情・サービスへの要望に対して丁寧に対応できていますか？

質問 6：短期入所生活介護高槻けやきの郷のスタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？

質問 7：短期入所生活介護高槻けやきの郷のサービスは満足できるものになっていますか？

質問 8：ご意見やご要望などをお聞かせください。

質問 3：短期入所生活介護のスタッフは笑顔で元気に挨拶ができていますか？

ご意見：朝一番の挨拶は元気よくしてほしいです。気持ちが明るくなるので。

回答：お迎え時の挨拶についてのご意見だと存じます。

いただいた貴重なご意見を職員全員に伝え「気持ちの良い挨拶」ができるよう意識いたします。

質問 10： ご意見やご要望などお聞かせ下さい。

**ご意見：**マスクの取り換えについて。本人が古い物をポケットに入れており、それを翌日もつけています。  
難しいとは思いますが新しいのをつけるよう声かけをお願いします。

**回答：**ご意見ありがとうございます。

当日分のマスクは夕食後に回収する決まりになっているのですが、徹底されておらず申し訳ありません。今後気を付けてまいります。

※お部屋にマスクを置かせていただくと何枚も使ってしまったたり、他の利ご用者に渡してしまう方もいらっしゃいます。管理が難しい方は預からせていただくことで対応いたします。

**ご意見：**認知症型であるので、もう一步認知症を捉えた介護を期待したい。

とても良くして頂いていますが、時々「？」ということが見受けられます。

**回答：**ご意見ありがとうございます。

けやきの郷短期入所生活介護は「認知症型」のサービスではありません。ただ、けやきの郷全体としては認知症の方の介護を重視することを念頭に置きサービスを展開しております。もし認知症の方の対応について気になることがございましたら、ご意見をいただけましたら幸いです。

**ご意見：**連絡帳や用紙があったほうが良いと思います。

家族に対する指示や要望の電話を頂いた折の説明のされ方が事務的で、非常に冷たく感じました。  
ほとんどのスタッフの方は親切ですが、1人でもそのような対応をされると印象が悪くなってしまいます。

**回答：**ご意見ありがとうございます。

職員の電話での対応が悪く申し訳ありません。安心して短期入所生活介護を利用していただけよう職員全員が意識するよう周知いたします。

連絡帳については現行の「ショートステイ連絡票」での報告を継続させていただきたく存じます。  
もし利用中のご様子について気になる事がございましたら、お問い合わせいただくと幸いです。

**ご意見：**本人は認知症のため、本人から利用中の生活について聞く事はできません。もっと家族に知らせてほしい。

**回答：**ご意見ありがとうございます。

短期入所生活介護はお泊まりのサービスですので、食事・トイレ・入浴・レクリエーション・他のご利用者との関わり・夜間の睡眠状況・起床の様子など、1日を通して職員が対応しております。その為「ショートステイ連絡票」で報告する内容は全体的で具体性に欠けることはあることと存じます。また、ご家族の重視することはご家庭により異なると思いますので、ご利用中のご様子について気になること、注意すべきことがございましたら、ご連絡いただくと幸いです。

**ご意見：**持参した補助食品が食べれなかった。

**回答：**ご意見ありがとうございます。

ご家族、担当ケアマネの方との連絡が上手くとれておらず意向に沿う事ができなかったことと存じます。今後は意向を確認しながら対応させていただくよう注意いたします。

補助食品につきましては、お出しするタイミング（時間等）は入所の際にスタッフまでご指示いただけますと幸いです。

**ご意見：入浴の回数が4日に一度なので、せめて3日に一度入浴させてほしいです。**

回答：ご意見ありがとうございます。

入浴日の日程調整を行う際に4日間開いてしまうケースがありました。

貴重なご意見をいただきましたので、今後はできる限り4日間開かないよう調整させていただきます。

**ご意見：毎日楽しく利用出来ていると思います。本人も楽しかったと話しています。**

**ご意見：本人も喜んで利用させていただいているので、スタッフの皆様には感謝しております。**

**ご意見：スタッフの皆さまに優しく接して頂き、イベントに参加して喜んで帰宅して私たちに話しています。マハロちゃんにも慣れてきたようで、大人しく可愛いと言っています。スタッフの皆様には感謝申し上げます。けやきの郷でお世話になっている間、介護の疲れを解消させていただいています。**

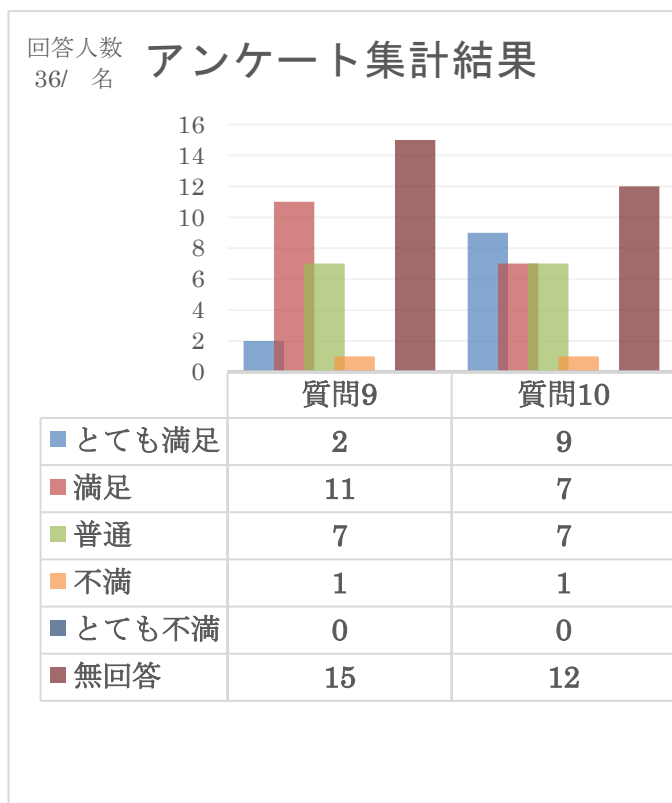
**ご意見：認知症のため自分でできることが少しくなっています。それに対応して介助していただいていますので、感謝しております。**

**ご意見：荷物の整理がとてもきちんとされていて嬉しいです。**

回答：多くのお褒めの言葉をいただきありがとうございます。

けやきの郷短期入所生活介護を利用させていただく事がご利用者にとっての楽しみとなり、毎日介護をされているご家族にとって休息の機会となれば幸いです。

今後も皆様に喜んで利用いただけるサービスを目指してまいりますのでどうぞよろしく願いいたします。



質問 9：短期入所生活介護高槻けやきの郷で提供される「おやつ」について、満足されていますか？

質問 10：短期入所生活介護高槻けやきの郷で、昨年より犬（マハロ）を飼っています。ご利用にあたり影響はありましたか？

**ご意見：犬を飼っている事を家族は知りませんでした。**

回答：犬を飼っていることをすべてのご家族に連絡できておらず申し訳ありません。

短期入所生活介護高槻けやきの郷では昨年より保護犬を引きとり、施設の犬として飼育しております。犬が好きな方にとって、眺めているだけで癒しの時間になり、触れ合うことで良い刺激になるだろうという思いから施設での飼育を始めました。現状、ご利用者からは概ね好意的な反応をいただけていると感じております。今後も犬についてご意見やご提案をいただけましたら幸いです。

**ご意見：犬の毛が服についているので、コロコロをしてほしい。**

回答：ご意見ありがとうございます。

犬と触れ合っていたいただいた際、服に毛がついたままになっていた様で申し訳ありません。犬と交流していただいた後には毛を取り除くようにいたします。

**ご意見：各部屋に飲み水の蛇口がほしい。**

回答：けやきの郷の水道水は、飲用としての基準はクリアしていますので、そのまま飲んでいただいても問題はございません。しかし、広間にウォーターサーバをおいておりますので、そちらの水の方がよりおいしく飲んでいただけるかと思っております。広間まで行くことがお手間でしたら、お気軽に職員にお声かけください。

《最後に》

平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。また、お忙しい中アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。アンケートで頂いたご意見は今後の運営に活かしてまいります。

今回のご報告では、いただいた意見全て紹介できませんでしたが、沢山の感謝のお言葉を賜りました。

これを励みに、より一層皆様に寄り添ったサービスの提供に尽力していく所存です。

これからも何卒、よろしく願いいたします。

2023年度 高槻けやきの郷 短期入所生活介護 アンケート概要

調査期間：2023年10月15日～11月1日

調査対象：高槻けやきの郷をご利用頂いているご利用者・ご家族

調査方法：手渡し、郵送による配布・回収

調査担当者：高槻けやきの郷 短期入所生活介護 秋藤良紀

調査責任者：高槻けやきの郷 施設長 中島 康博