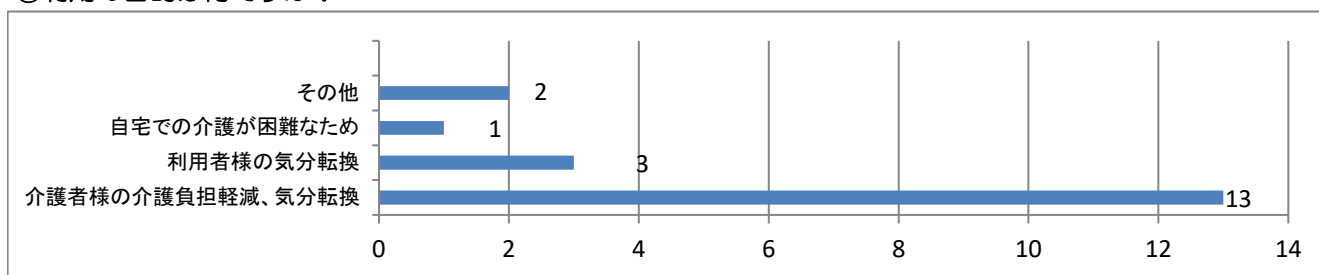


ご利用満足度に関するアンケート結果報告

| | |
|-----------|---------------------|
| アンケート期間 | 令和5年2月20日～令和5年2月28日 |
| アンケート対象者 | ショートステイご利用のご家族様 |
| 回収者数/依頼者数 | 14件/15件 |
| アンケート回収率 | 93% |

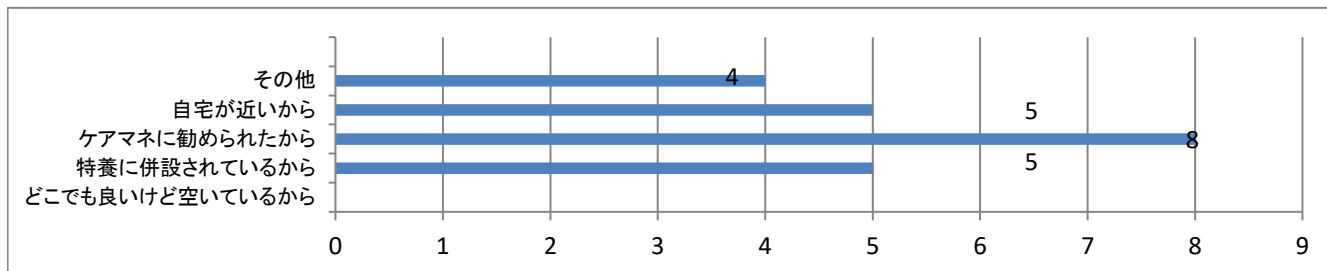
①利用の目的は何ですか？



具体的理由

- 他者との関りによる社会性の維持、生活リズムのため。
- 現時点で複数の親の介護をする場合もあり、利用させていただき、大変助かっています。

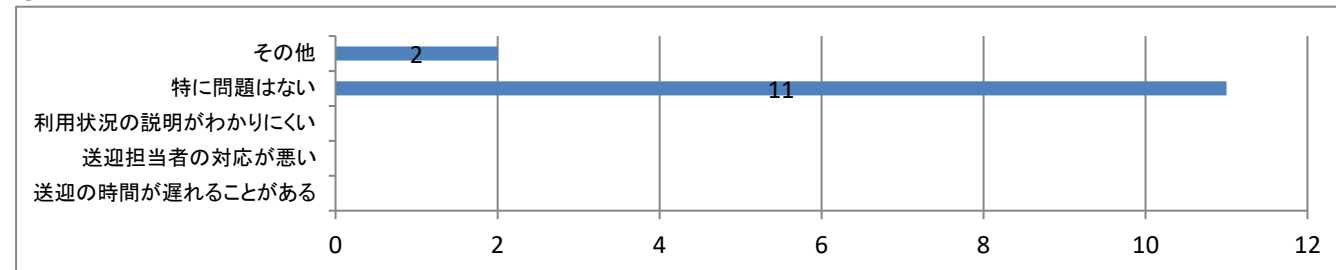
②アイユウの苑ゆめタウンを利用される理由は何ですか？（複数回答可）



具体的理由

- 本人の細かい変化に気が付いてもらえて安心感がある。言葉遣いが優しい。 • 本人の希望。
- 見学して良かったから。 • きれいでゆったり過ごせる。
- 色々見せていただきましたが、アイユウさんの説明がとても良い印象。施設もきちんとされていたため（グループに別れての生活で見ただけなのが良かったです）。
- 地元でかかりつけ医の病院だったこともあり、お世話になろうと思いました。

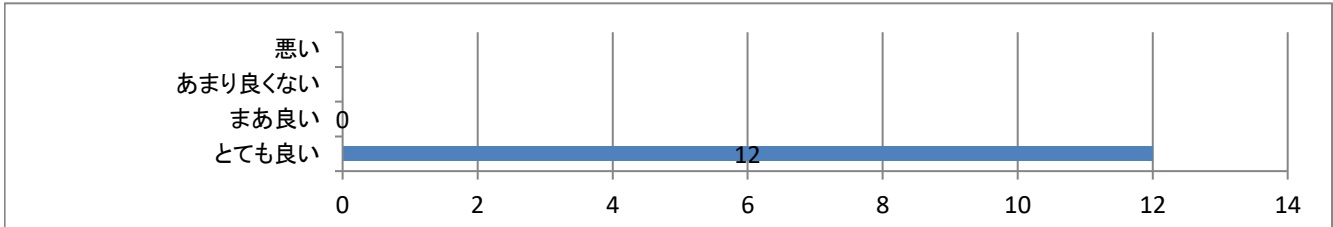
③職員の送迎はいかがですか？（利用している方のみ）



具体的理由

- いつもきちんと連絡いただいて、時間もきちんとされています。 • 親切で安心感がある。
- 預かっていたいた時の気付き等、一応簡単に説明していただきありがたいと思いました。
- 送迎の際に電話していただけるので、助かります。

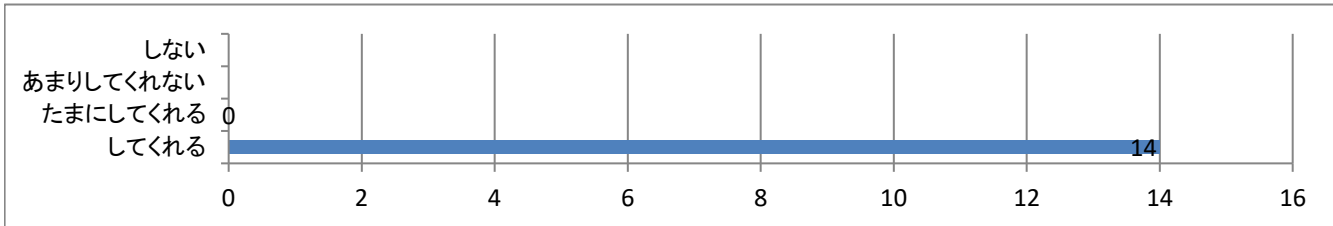
④送迎する職員の利用者様への言葉遣いや対応は丁寧でしょうか？



具体的理由

- ・丁寧でゆっくり話してくれる。 ・みなさん、とても感じが良いです。
- ・優しい口調、顔をしっかり見て声をかけてくれる様子が嬉しい。

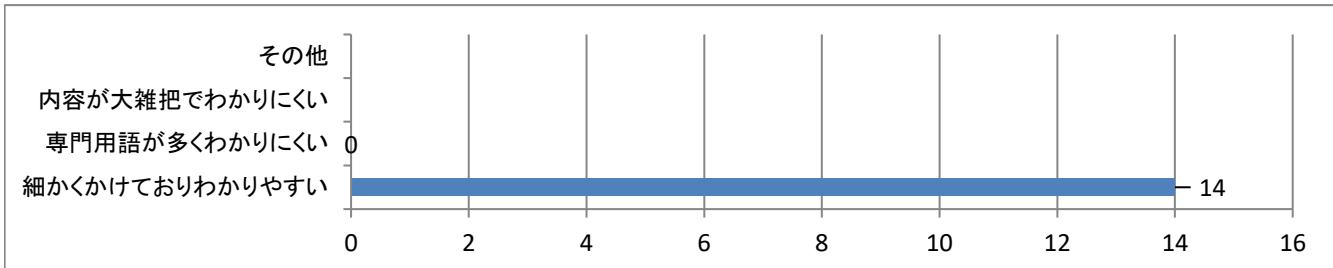
⑤職員は知りたいことをきちんと説明してくれますか？



具体的理由

- ・言葉でも記録でも、詳細に伝えてくださる。
- ・ケア報告が丁寧でありがたいです。書き足りないこと等を口頭で説明していただいています。

⑥お帰りの際にお渡しするお手紙（記録）の内容はいかがですか？



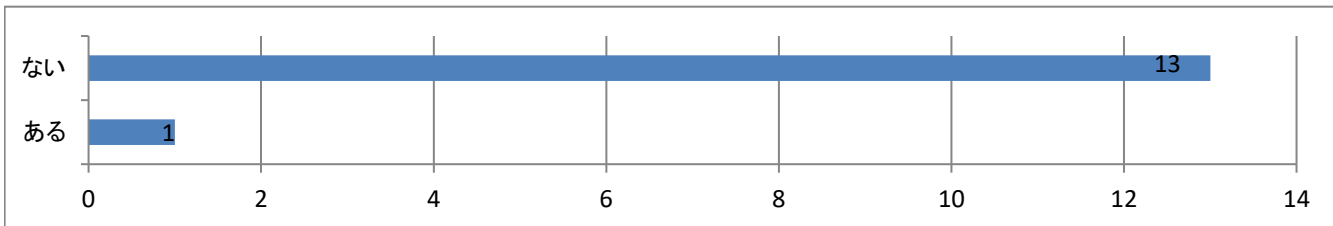
具体的理由

- ・食事の摂取状況、排泄状態など、記録していただいているので、帰宅後の参考になります。
- ・母が口にした言葉の内容が記されているのが良い。内容が具体的。
- ・経時的に様子が分かる。 ・様子が分かり、楽しくて安心。
- ・細かい内容で、いわゆる問題行動を知ることが時に辛いです。（☆1）

施設からの回答

・貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者の生活の様子については、状況に応じて必要な内容を記録に残す必要があります。その際、記録の表現方法等で不快な思いをさせないように、職員間で再度共有しながら対応していきたいと思っております。なお、詳細な記録は不要等のご要望がありましたら、送迎時等にお伝えください。（☆1）

⑦施設を利用して嫌だと感じた事や困ったことはありますか？



具体的理由

・コロナ禍でどうしようもないこととは理解していますが、2ヶ月続けての予約キャンセルの電話には、正直精神的ダメージが大きかったです。予約変更が入られたのですが、今月お迎えの車が到着するまでの時間、数日前からずっとドキドキが止まりませんでした。（☆2）

施設からの回答

・この度は、大変申し訳ありませんでした。新型コロナウイルスは、高齢者の方が多く生活されている福祉施設にとって脅威であり、ご利用者の安全を最優先に対応しております（ご利用中に施設内感染するリスクもあるため）。今後同様の状況が発生する可能性はないとは言えないのですが、感染予防対策を徹底しながら、施設内での感染拡大が起らないよう努めます。ご心配をおかけ致しまして、誠に申し訳ありません。（☆2）

⑨その他、気になる点や利用して良かった点、悪かった点があれば、ご自由にお書き下さい。

その他の意見

・コロナ禍で大変な状況の中利用させていただき、感謝しております。
・これからも毎月利用させていただきたいと思っておりますので、宜しくおねがいします。
・送迎の際、お電話して下さるのがとても安心です。記録についても細かく書かれているので、母の行動が分かりやすく、職員の皆様にご迷惑おかけしているかがよく解ります。アイユウさんを利用させていただいてとても良かったと思います。これからもご迷惑をおかけ致しますが、宜しくお願い致します。母がいない間、私はどれだけ助けられているかが、毎回ありがたく思っています。
・送迎からショートステイの記録、全部感謝しております。
・ショートステイ利用時の様子がよく分かり大変安心できます。又、洗濯物を袋に入れていただき、不要な洗濯をせずに助かります。
・本人の気持ちに寄り添ってくださり、担当者会議の場では具体的な意見をくださり感謝しています。
・3か月前でも予約が取れないのが残念です。もう少しユニット数が増えたら助かります。（☆3）
・持ち帰ったタオルを洗濯して片付ける時、違う方のタオルが入っていました。（☆4）
・コロナ禍で施設内の見学ができていないのが不安。部屋の広さやスタッフの方々の顔を知りたいと思う。（☆5）
・情報共有できているのかどうかの確認が少し気になることがありました。（☆6）
・親は怖がりなので、就寝時など複数人で眠れる部屋があれば落ち着くかな？と思うこともあります。（☆7）
・利用し始めの頃、浣腸直後、排便したくても浣腸して下さった方がすぐによそに行かれて、便が出た後の処理に来られる方が来るまでずっと待ってはいけなくてはいけなくてと本人が云っていました。実際どうなのかは分かりませんが、いつも便の調子に気を付けてくれているのに、申し訳ございません。（☆8）

施設からの回答

・ご希望にお応えできず、申し訳ありませんでした。ユニット数の増加は難しいのですが、当苑では3カ月前先までショートステイの予約が可能である為、早めに予定が決まっている場合は、担当のケアマネージャー様にご相談いただくと幸いです（ケアマネージャー様がお休みの場合は、直接でも構いません）。（☆3）
・ご迷惑をおかけして、申し訳ありません。もし可能であれば、ショートステイ入退所の送迎時に職員へ渡していただくと幸いです。（☆4）
・貴重なご意見ありがとうございます。現在当苑では新型コロナウイルスの感染予防対策として、ご家族様のご面会も一部規制をかけている状況であり、施設内の見学もお控えいただいております。今後の状況に応じて施設内の見学が可能になりましたら、皆様にも早めにご説明させていただきたいと思っております。なお、当苑のホームページをご覧いただける方につきましては、施設内の写真や職員とご利用者様の関わり等が掲載されておりますので、ご確認いただくと幸いです。（☆5）
・ご心配をおかけして申し訳ありません。ご家族様からお聞きしている情報については、“申し送り表”を通じて職員間で共有させていただいております。必要時は口頭でお聞きした情報も追加していますが、再度職員間での情報共有については徹底していきたいと思っております。（☆6）
・大変申し訳ありません。当苑の居室は全室個室となっており、夜間帯複数の方が一緒に眠れる環境を用意することが難しい状況にあります。夜間帯は職員が定期的に巡視させていただいておりますので、不眠時には職員からお声をかけながら、必要時はリビングにて対応する等、ご利用者様が安心できるよう工夫したいと思っております。（☆7）
・ご心配をおかけして申し訳ありません。排泄介助を行う際、ご自身でコールが押せないご利用者様につきましては、状況に応じてプライバシーに配慮してトイレ外で見守りさせていただくことがあります。ご利用者様の排泄が終わるタイミングで訪室し、清拭やパット交換等の介助に入っております。なお、夜間帯は職員が少ないことからお待ちいただくこともありますので、都度説明を行いながら対応しております。（☆8）

この度は、アンケートへのご協力、また貴重な多くのご意見を頂き、誠にありがとうございました。ご利用される利用者様に少しでも快適にサービスをご利用いただけるよう、これまで以上にサービスの向上に努めてまいりたいと思っております。

