

平成23年4月20日

ご家族及びご利用者の皆様

高齢者福祉施設 本能ショートステイ
ショートステイ担当

平成22年度ショートステイご家族様アンケートについてのご説明

春爛漫のころとなりましたが、皆様におかれましては益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。平素は当施設の事業に対し、ご理解とご協力を賜りまして、厚く御礼申し上げます。1月にアンケート集計結果をお送りさせて頂きましたが、そのなかで頂いたご家族様からのご要望やご意見に関しましてご案内申し上げます。

記

【問1】 入退所時、送迎者の乗り降り介助や運転は、安全で安心と感じられますか？

Q 運転職員の態度が悪く思います。

A 誠に申し訳ありません。運転手には注意し、再度車椅子の操作方法や声掛けの仕方を研修しました。

Q 歩行困難又は車椅子の場合もあるので出来れば運転手以外に介護者をつけて頂ければありがたいです。

A 運転手にも支援方法について指導しております。職員数は国の基準より多く配置しておりますが、職員数の制約がありますので、今後検討していきます。

Q 片手で荷物を持って下さったり、片手のみで車椅子を押すのは危なく感じます。

A 不安な思いをお与えし申し訳ありません。運転手には注意し、改善するよう指導していきます。

【問2】 住環境はいかがですか？掃除の行き届き具合、明かりや物音、家具や飾りの配置など、過ごしやすく清潔感のある環境をご提供できているでしょうか？

Q 2回目に入れてもらった部屋の椅子に汚れたしみが大きくついていて少し感じ悪かった。

A 不快な思いをお与えし、申し訳ありません。染み付いた汚れはなかなか拭き取れませんので、今後、椅子の生地の変更を検討していきます。

【問3】 来訪時に職員や介助員は気持ち良い挨拶で迎え入れてますか？

Q 一度だけ、送り届けて下さったスタッフさんのご機嫌が悪く、驚きました。

A 誠に申し訳ありません。スタッフ全員に笑顔で接するよう指導していきます。

【問6】 職員に要望や相談をされ、職員の対応はどうでしたか。

Q 相談や要望を伝えるにはどのようにしたらよいでしょうか？お世話になる前にTELするとか？迎えの時に相談するとか？手帳にするとか？

A 現在ご家族・施設・他の事業所等で共有出来る手帳のサンプルを取り寄せながら、検討しています。もう少しお待ちいただきますようお願いいたします。

【問7】 当施設の食事は、いかがですか？

Q どういったメニューがあるんでしょうか？メニューが不明なために解りません。

A 召し上がって頂いたメニュー表を持って帰って頂くようにします。

【問8】 喫茶のメニューは、ご満足いただけますか？

Q どのようなメニューがあるか解らないためにお答えできません。

A 喫茶メニューをお知らせするよう検討していきます。

【問10】 退所時の洗濯物について、乾燥しきれないことがあります、いかがでしょうか？

Q 他の方の衣類と間違っ返って来ることがあります。仕方ないことかと思いますが、なるべくそうならないようにお願いします。

A 名前を記入して頂いているにも関わらず、他の方の荷物と混じってしまい申し訳ありません。間違いがないよう今後注意していきます。

Q 洗濯、乾燥してもらっているのは有り難いのですが、戻ってくる衣類のなかでして頂いているものとしていないものと一緒にいるために区別して欲しい。

A 誠に申し訳ありません。洗濯・乾燥した際は必ず区別するようにしていきます。

【問11】 デイサービスと合同の遊びなど、余暇の充実に取り組んでおりますが、ご感想はいかがでしょう？お好みの遊びなどあれば、ご意見も聞かせて下さい。

Q もっと機会を増やしてほしい。

A 現在本能のショートステイ・デイサービス共通のご利用者には外出やレクリエーション等を共同で取り組んでいます。今後もその機会を増やしていきます。

Q 京都は春夏秋冬と素晴らしいところです。ドライブ企画はどうでしょうか？

A 京都は一年中素晴らしい所で観光客の方も沢山来られます。ショートステイでもデイサービス同様年間行事予定を立てたうえで、ご家族様にもお知らせします。また、定期的にご利用者のお好みの食べ物などもお聞きしながら、ユニット調理を行っていきます。

【問12】 今、施設で最も改善・向上してほしいと思われることは何ですか？

Q 家ではどうしても寝ていますので、起こしておくためにデイサービスに行かせていますが、ショートステイはなんとなく時間をもてあましてるように感じますので、なるべく手作業や手伝いでもさせてやってもらいたいと思っています。

A 食事の盛り付けやタオル・おしぼりたたみなどのお手伝いをして頂くように考えています。

Q 入所時間が午後で、退所時間が午前中なのに一日分の施設料金を支払っていますが、納得いきません。せめて半額にして頂きたいです。

A 本館ショートステイを希望される方が多いですが、10室しかない状況です。出来る限り多くの方に利用して頂くようホテル方式を取っております。ご理解の程をお願いします。

Q デイサービスに週2回通っていますが、次々にやる事があって楽しんでいるようです。ショートステイは個性を尊重されているので、本人次第なのですが自分から何かをしようとならないので退屈しているようです。一人で散歩しているとは、言っていますが。

A、リハビリ体操などを行っておりますが、ご利用者によっては望まれない方もおられます。ご希望をお聞きして、出来る限り個別に対応しています。デイサービスと共通のご利用者に関しては今後外出などを含め交流の機会を増やしていく予定をしています。