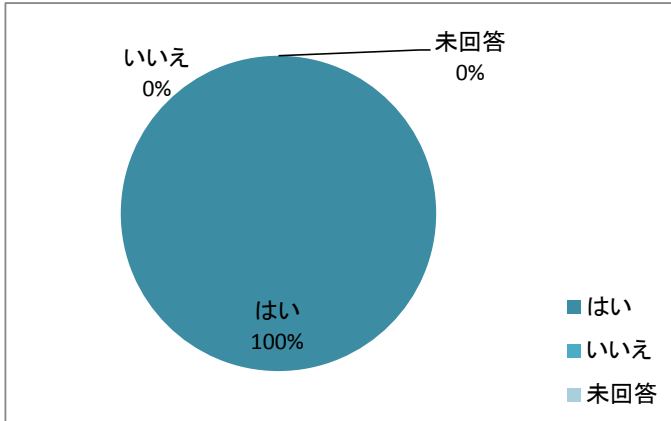


対象部署:	ショート
-------	------

配布数	40
回答数	36

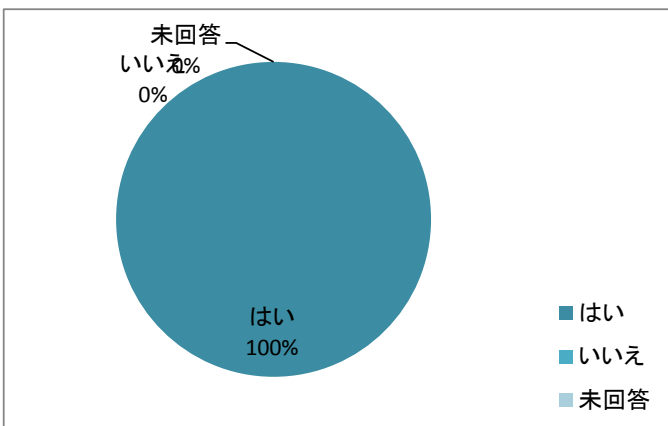
回答率	90%
-----	-----

1. スタッフの対応(電話・窓口・サービス提供時)は適切ですか？



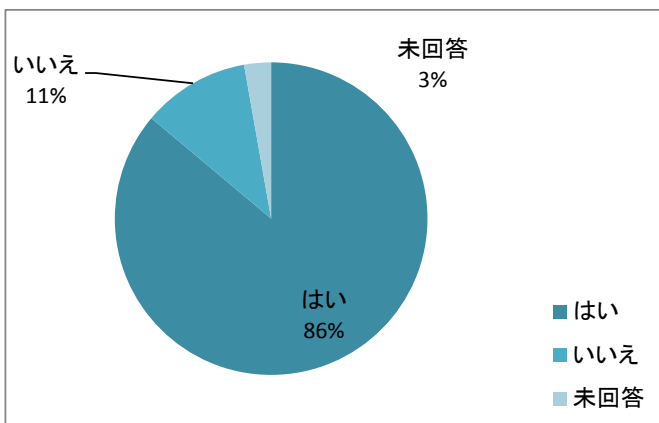
はい	36
いいえ	0
未回答	0

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が来ていますか？



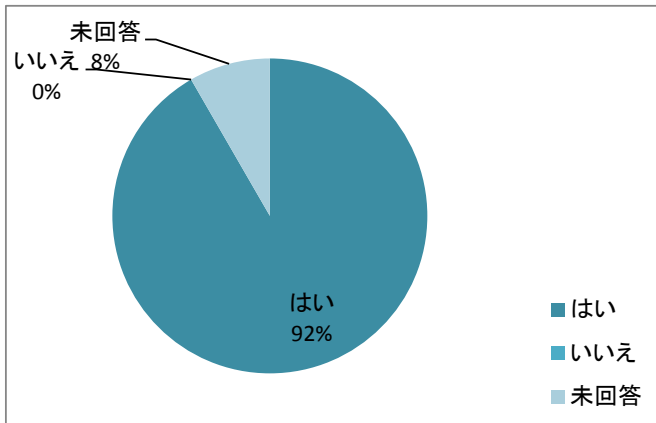
はい	36
いいえ	0
未回答	0

3. 困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか？



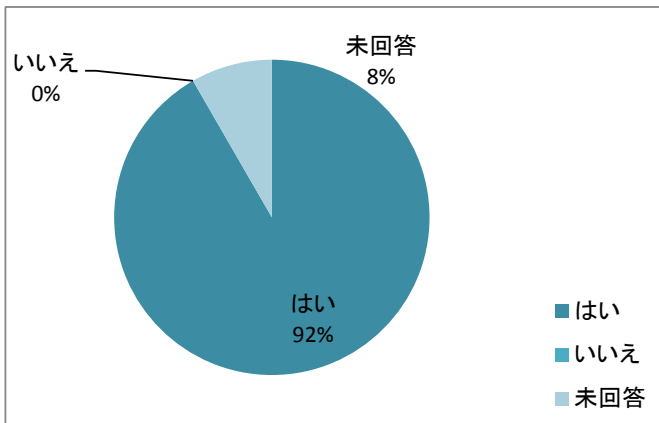
はい	31
いいえ	4
未回答	1

4. 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？



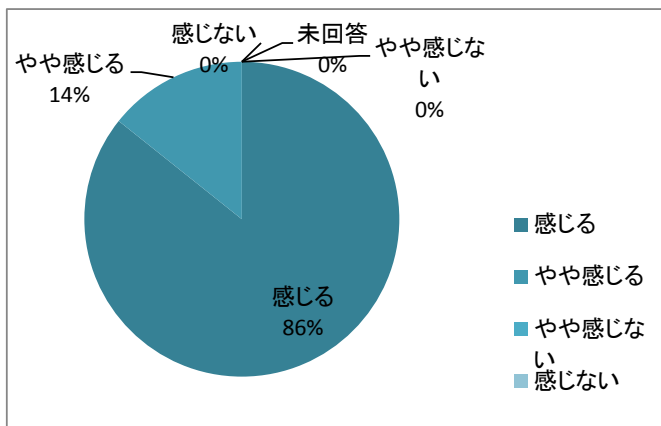
はい	33
いいえ	0
未回答	3

5. 安心してご利用いただけるサービスとなっていますか？



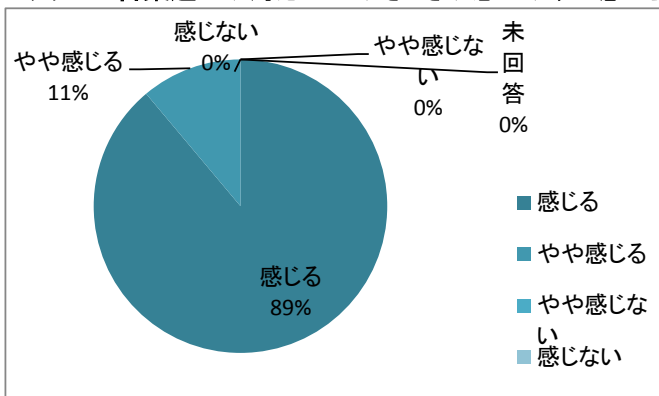
はい	33
いいえ	0
未回答	3

6. 健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行われていますか？



感じる	30
やや感じる	5
やや感じない	0
感じない	0
未回答	0

7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか？



感じる	32
やや感じる	4
やや感じない	0
感じない	0
未回答	0

6. 健康状態や身体状況等、ご利用者のご様子の報告は適切に行われていますか？(自由記述)

血圧の変化も気にかけて頂いているので助かります。

正直話すとまだ2回目の利用なので今の所は満足しています。

薬ぬりしてもらえてるか？パジャマ着る、入れ歯はずしてない時多いが、本人が忘れてたりしたら、やってもらえないのでしょうか？

お世話になっています。有難うございます。

大変良く見てもらっていると思います。

詳しく書いていただき入所中の様子がよくわかります。

高齢者に対し、ゆっくりと誘導下さりありがとうございます。

いつもよくしていただいています。

些細な様子も知らせて頂いています。ありがとうございます。

施設からの回答

たくさんのご意見ありがとうございました。日々の生活のお手伝いに関しましてはご利用者様本人のご意向も大切にしており、他者の介入に消極的な方には少々様子を見させて頂くことがあります。しかし、最後までご自身で行えているかの確認を怠る無責任な対応がありましたこと、誠に申し訳ありませんでした。ご利用者様の体調や状態に合わせてお声かけや確認、時には一部介助の支援をさせて頂くこと、都度しっかり説明を行うことを徹底し、職員一同専門性の高い介護を提供していきたいと思っております。

7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか？(自由記述)

本人から何も聞いていないので、よくして頂いているのだと思います。

本人もお世話になったと喜んでいます。

大変ていねいだと思う。常に笑顔で気持ちが良い。

男の人ですが良くされています。

やさしく対応してもらっています。満足しています。

本人が帰宅後の様子が安定しているので、やさしく対応していただいているのが感じます。

泊まりに行くのが楽しみになってきた。と言っているのでスタッフの皆様の対応に感謝しています。

本人と目線を合わせての会話、一番大切な事が実施されています。

いつも毎回預かって頂いて安心して頂いています。これからもどうぞよろしくお願ひ致します。

丁寧な言葉遣いでとても喜んで頂いています。

十分感じられます。

施設からの回答

たくさんのご意見ありがとうございました。今後も、ご利用の後ご本人様・ご家族様皆様に「行って良かった(行かせて良かった)」と思って頂けるようなサービス提供を目指していきたいと思っておりますのでよろしくお願ひいたします。

8. 自宅での介助方法等でお困りのこと、気になっていることがありましたらご記入下さい。(自由記述)

①初日の迎えの時間が遅く、帰りも早いので、できれば早いむかえと遅めのおくりを希望します。

②一人暮らしなので、規則正しく生活出来ているか心配です。

③面会に行った時にトイレトペーパーが部屋に予備がないのがちょっと気になりました。また、トイレの中に汚物入れがないのもこまりました。

④息子の出張の時に助けて頂いています。

⑤家で入浴しなくなりました。ヒゲそりも出来ずらい様子。つめ切りは自分で出来ず、家内である私がしますが、困難になってきました。

⑥何事もスローになりつつあり、つい手伝いたくなりますが、手先足先のトレーニングの為と、なるべく自分でする様声かけしています。来客があると話したりしますが、何もないと寝る時間が多くなります。私も一日中話し合う事も出来ず、何か楽しみを探しています。

⑦自分の失敗したことは認めにくいようです。仕方のない事とは思いますが、いやになります。もっとひどい人もいらっしやるから大変でしょうね。

⑧先日、初めてショートステイを利用し、本人もまあまあの反応でしたが、帰宅後数日顔に生気がなくなり、トイレも便が出たかの感覚がなくなったのが心配です。環境の変化からくるものだと病院の先生に言われましたが、そういう症状になるかたは多いのでしょうか。初回から長期で行ってもらったのがダメだったのだろうか・・・とも思いました。母は人見知りで神経質なところがあるので、馴染めているのか・・・気になっています。

施設からの回答

①デイサービスとの兼合い上、竜ヶ池ホームショートステイでは「送迎によるお迎えは10時以降、お送りは16時まで」となっており、また、その日の送迎人数や距離に応じて時間にも差が生じます。その中で出来る限り早くお迎えに上がり、出来る限りゆっくりとお送りさせて頂こうと考えてはおりますが、ご利用者様の送迎中の負担等を考えますと、皆様にご理解・ご協力を頂くこともございます。全てにお応えすることは難しいですが、送迎時間にお悩みの際はご相談を頂けたらと思います。

②ショートステイの利用中はご利用者様の意思を尊重しつつ、生活リズムや体調を崩さない様に声かけやお手伝いをさせて頂いております。また、スタッフは定期的にカンファレンスを行い、自宅に帰られた後のことも考えたケアを心がけております。自宅での生活が続けられるように、入退所時にご利用者様の体調や最近興味のあること等を詳しく聴かせて頂くことがあります。ご協力をお願いいたします。

③居室内備品等にも細やかな配慮が行えるようスタッフ一同注意していきたいと思っております。また、現在ショートステイフロア全ての居室に普通ゴミとトイレ用のゴミ箱を設置するよう進めております。ご心配お掛けして申し訳ありませんでした。

④ご意見ありがとうございます。安心してご利用頂けるように努めていきたいと思っております。今後ともよろしくお願い申し上げます。

⑤今まで出来ていたことが出来なくなることはご家族様にもご本人様にも少なからずショックを与える出来事となります。ショートステイでは入浴はもちろんのこと、髭剃り(電動カミソリのみ)、つめ切り(変形しているものは不可)の支援も行います。スタッフが気付いた時に支援をしておりますが、お手伝いが必要なことがありましたら、遠慮なくご相談下さい。

⑥今の活気や体力を維持していくために、みなさま努力をされていらっしゃると思いますが、やはりご家庭の中だけでは限界がある方が多いようです。人によって興味の内容は異なります。外出ができる方には買い物や外食などが良い刺激になります。外出できない方には昔の趣味やアルバムなど楽しかった思い出に触れる機会があると良いかもしれません。適度な刺激を受けて気分が良くなれば身体も動かしやすくなります。気分が晴れば身体が軽く感じるのはみんな一緒です。ショートステイやデイサービスは、他者との交流や環境の変化による刺激を提供するという目的もあります。どうぞ気軽に担当者にご相談下さい。

⑦性格的に失敗を認めたくない方もいらっしゃいますが、認知症の症状として途中の記憶が抜け落ちてしまい何とか取り繕おうとして事実と異なった受け答えをしてしまう、悪気がない場合もあります。どちらにおいても介護者様の精神的負担は大きく、介護疲れの大きな要因のひとつとなっています。しかし同時にご本人様も内心混乱されていることが多いとされています。我慢することは介護者様に相当な負担を強めますので、不安や愚痴の話せる相手を持つことが大切です。親戚・近所の知り合いでも構いませんし、ケアマネジャー等の専門職も心強い味方です。もちろん竜ヶ池ホームでも相談を受けておりますので、よろしければご相談下さい。

⑧慣れない環境で生活することは不安や緊張を伴います。また、運動量も自宅とは異なることがあるため、不安や緊張が解けた後に一時的に体調を崩されることがあります。介護スタッフはそれを少しでも軽減させることができるようにご家族様やご利用者様と積極的にコミュニケーションをとり、時にはアドバイスを頂戴し、自宅に近い環境作りを心掛けています。しかしそれでも初回利用のご利用者様には、関わり方を把握しきれていないところもあり、動作のお手伝いをし過ぎたり、退屈な時間を作ってしまうことがあります。どのような方でも、入所時と変わらない状態でお帰り頂けるよう、体調管理はもちろんのこと、社会参加やコミュニケーションなど色々な視点にも目配りしてケアをしていきたいと思っております。