

### 1. 相談員の電話対応について

1 大変良い ( 71.4% )      2 良い ( 28.6% )  
3 改善した方がよい ( 0.0% )      4 わからない ( 0.0% )

(※ご意見)

- ・電話対応がいつも丁寧です。
- ・すぐに対応してくださり、前向きな回答をいただける。  
《施設からの回答》
- ・お褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。  
今後も相談員一同丁寧な対応を心がけてまいります。

### 2. 新規ケースの相談について

1 大変良い ( 71.4% )      2 良い ( 28.6% )  
3 改善した方がよい ( 0.0% )      4 わからない ( 0.0% )

(※ご意見)

- ・スムーズに行えています。家族の都合にも配慮して頂いてます。
- ・関連施設での空きを聞いてくれたり、調整してもらえるのでありがたい。
- ・連絡時に受け入れ困難な場合でも、どうか受け入れできないか調整を試みて下さる姿勢が伝わり、非常にありがたいです。
- ・利用に繋がらないケースもありますが、いつも親身に相談に乗ってくださいます。
- ・日程調整していただき助かっている。  
《施設からの回答》
- ・いつもお問い合わせいただきありがとうございます。  
これからもできる限り柔軟にご利用につながるよう対応してまいります。  
引き続きお気軽にお問い合わせくださいませ。

### 3. 体調不良時や緊急時などの対応、連絡について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 57.2% ) | 2 良い    | ( 42.8% ) |
| 3 改善した方がよい | ( 0.0% )  | 4 わからない | ( 0.0% )  |

(※ご意見)

- ・電話やFAXでマメに報告してもらえています。
  - ・ご家族が医療職のため連携してもらえてありがたい。
- 《施設からの回答》
- ・お褒めのお言葉をありがとうございます。
- 今後も継続し、こまめにご連絡、報告させていただきます。

### 4. 初回ご利用や退院後の状態報告の連絡について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 64.3% ) | 2 良い    | ( 28.6% ) |
| 3 改善した方がよい | ( 0.0% )  | 4 わからない | ( 7.1% )  |

(※ご意見)

- ・電話やFAXでマメに報告してもらえています。
- 《施設からの回答》
- ・お褒めのお言葉をありがとうございます。
- これからもご利用者様の状態について共有し、安心してお過ごしただけよう取り組んでまいります。

### 5. ご利用者様の状態報告についての連絡状況について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 64.3% ) | 2 良い    | ( 28.6% ) |
| 3 改善した方がよい | ( 7.1% )  | 4 わからない | ( 0.0% )  |

(※ご意見)

- ・電話やFAXでマメに報告してもらえています。
  - ・何かあると連絡くださるので助かっています。
  - ・コロナ感染時、連絡がないことがありました。
  - ・ショートステイと自宅での様子の違いがわかるので良いです。
- 《施設からの回答》
- ・いつもご対応いただきありがとうございます。
- 行き届かない点があり申し訳ございません。ご利用者様のご様子について速やかに対応し、連携を図ってまいります。

## 6. 当ショートステイに紹介して満足していますか？

1 満足	( 85.7% )	2 やや満足	( 14.3% )
3 ふつう	( 0.0% )	4 やや不満	( 0.0% )

(※ご意見)

- ・とても良くしてもらってます。今後ともよろしくお願いします。
  - ・ご紹介した利用者様から不満を聞いたことがありません。
  - ・イベントがとても楽しいとお聞きしています。大変とは思いますが、続けていただくとありがたいです。
  - ・交流や運動等、利用者様の心身機能低下防止に繋がる支援を引き続きお願いします。
  - ・レクの実施が多くあるといいです。
  - ・いつも柔軟な対応いただきありがとうございます。
- 《施設からの回答》
- ・いつもありがとうございます。
- 今後も季節毎のイベントやレクリエーション等、ご利用者様が安心して満足いただけるよう職員一同サービスを提供してまいります。

## 7. ショートステイのサービス支援で、このような取り組みがあると良いなど

(※ご意見)

- ・利用の翌日に他事業所に行く方で情報共有が必要な事柄があった際に、CMを経由せず連絡を取ってもらえるとありがたいです。
- 《施設からの回答》
- ・貴重なご意見をありがとうございます。
- 各関係機関と連携して迅速な対応を心がけてまいります。