

平成29年度評価（ショートステイ）

- ①アンケートに取り組み利用者の情報収集や要望などを取り入れ、ショートステイでの生活を少しでも利用者が満足できるようなものとなるように努力する。

アンケートは実施できなかったが、家人送迎時に情報や要望を伺ったり、報告書の家族欄に書いて頂くことにより、多くのことを知ることができて、活かせることができた。しかし、報告書に書いて頂ける家族は決まっておらず、中々情報や要望を得ることができない方もいた。

日中は、ふれあいやレクリエーションを行ってきたが、できていない時もあった。今後は食事前の少しの時間も利用していきたい。

「岱山苑のショートは楽しいね」「また来たいね」と、いつでも言って頂けるようなショートステイを目指したい。

- ②接遇のスキル磨いて、現場に笑顔の循環が生まれ、利用者と家族に安心や信頼を持ってもらいたい。

言葉遣いや顔の表情などを、一人ひとりが心がけ、毎日笑顔で接するようにしてきたが、利用者の中には「忙しかとだろ？」と気を使われる方もおられ、頼みごとにもできない状況を作っていたのではないかと反省している。

送迎ミスや忘れ物が前半は多くあり、家族の方に迷惑をかけてしまったが、後半は職員間で声をかけ合ったこともあり、忘れ物などを減らすことができた。1つのミスが不信感に繋がるので、これからも一人ひとりが意識して声かけを行い、基本を怠らないようにし、信頼関係を築いていきたい。