

緑の郷 27年度 ショートステイ満足度調査アンケート結果

対象者:平成27年1月1日～12月31日の間、2回以上利用された方

方法:郵送(H27.12発送 月末返送締切)

郵送数:33名

回収数:15名

問1:職員の態度に失礼はありませんか?

- | | |
|-----------|-----|
| 1、満足している | 14名 |
| 2、満足していない | 0名 |
| 3、どちらでもない | 1名 |
| 4、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・職員の皆様の態度が大変よい。
- ・何時も笑顔で挨拶して下さる。
- ・契約手続きに家に来ていただき親切に説明を分かりやすく話して頂き、緑の郷に伺った時、職員の方々がとても明るい雰囲気でした。
- ・親切にして頂いています。
- ・とても詳しくこちらの状況を聞いてくださり安心できます。
- ・何時も笑顔で挨拶して下さる挨拶して下さいます。
- ・皆様緑の郷様の立派な教育を又指導を受けられ、それぞれの利用さんの対応に感動いたします。ありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・温かいお言葉ありがとうございます。これからも職員一同、接遇マナーの向上を目指して行きます。

問2:居室の環境はどうですか?(狭い・広い・居心地など)

- | | |
|-----------|-----|
| 1、満足している | 13名 |
| 2、満足していない | 1名 |
| 3、どちらでもない | 1名 |
| 4、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・環境はよく居心地は大変良かった。
- ・本人が居心地が良ければ何よりで満足に感じております。
- ・とても明るく窓が広いので、景色が見えて気持ちが良い部屋です。
- ・狭い・広いに関して家族が申す事ございません。
- ・少し狭く感じます。

【今後の対応について】

- ・部屋の構造上、広くすることは難しいですがご利用者の皆様に使いやすい居室にする為、お気づきの点が

あれば職員にお伝えください。工夫していきます。

問3：入浴の方法に満足されていますか？

- | | |
|-----------|-----|
| 1、満足している | 12名 |
| 2、満足していない | 0名 |
| 3、どちらでもない | 3名 |
| 4、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・ 帰る前の入浴はとても良いとの事。
- ・ 丁寧ですから。
- ・ 手がかかる者に対し、親切にして頂きありがとうございます。
- ・ お風呂がとても好きなので喜んでおりました。
- ・ デイサービスでも入浴をさせて頂いていますが、ショートステイもとても気持ちよく入浴日が楽しいらしいです。
- ・ その人に合った入浴法で入浴させて頂きありがたいです。
- ・ 具体的にどのように入浴しているか分かりません。

【今後の対応について】

- ・ 「ショートステイ利用時の様子」に入浴の様子を記入し、お渡ししています。説明が足りない点、ご不明な点等がありましたらお帰りの際はもちろん、いつでも相談員にお問い合わせ下さい。

問4：食事には、満足されていますか？

- | | |
|-----------|----|
| 1、満足している | 9名 |
| 2、満足していない | 1名 |
| 3、どちらでもない | 5名 |
| 4、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・ 食事の栄養のバランスが良い。
- ・ あまり食事が摂取できないので・・・。
- ・ 不満を聞きませんので、お味・量共に満足しているようです。
- ・ いつも美味しいと喜んでおります。
- ・ トロミ食でお手数をおかけしています。ほとんどいただいてくるようなので嬉しいです。
- ・ 好き嫌いが多いため申し訳ございません。（辛い物はだめ）
- ・ 普通です。
- ・ 栄養面を考慮してくださり、又美味しい食事ありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・ 引き続き、栄養バランスが取れ、ご本人に合った食事形態で提供できるようにしていきます。

問5：日中の過ごし方や余暇活動に満足されていますか？

- | | |
|----------|-----|
| 1、満足している | 11名 |
|----------|-----|

| | |
|-----------|----|
| 2、満足していない | 1名 |
| 3、どちらでもない | 3名 |
| 4、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・主人は緑の郷は大好きでした。カラオケしたり色々と・・・。
- ・ゆっくりとしていられる。
- ・今までに三回利用させて頂きましたが、ゆとりまではどうでしょうか？皆様と慣れて楽しく過ごす事ができればと思っております。
- ・職員さんがよくお声をかけてくださりお話しするのが楽しいらしいです。
- ・満足していることもあるが、体が元気でやる事がなくもてあます事もある。
- ・ほとんど余暇活動はできないと思いますがよくみて頂いていると思います。
- ・日中することがない（合唱・リハビリなど） 話し相手がいない。
- ・具体的な様子がよくわかりません。
- ・私共の主人は他の方とのかかわりができず面倒おかけしております。
- ・テレビを見ているのもよいが、ゲーム（あそび）を時々はしたい。

【今後の対応について】

- ・行事やクラブ活動には、その方に合わせながら引き続き積極的にお誘いしていきます。
- ・行事やクラブ活動が無い日は、フロアでのレクレーションを行うように努めていきます。また、他のご利用者と良好な関係が築けるように職員が会話の橋渡しを致します。

問6：送迎時の車の運転や乗り降りは、安心のできるものですか？

| | |
|-----------|-----|
| 1、満足している | 14名 |
| 2、満足していない | 0名 |
| 3、どちらでもない | 1名 |
| 4、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・送迎の時の運転さん達いい方で安心でした。
- ・丁寧に取り扱って下さる。
- ・細かい職員のご配慮でとても安心です。
- ・丁寧にあつかって頂いているので安心しております。
- ・車椅子で送迎ですが、手際良くされていると思います。
- ・自宅より送迎しています。
- ・親切に玄関口までお送りくださりありがとうございます。

【今後の対応について】

- ・引き続き、ご利用者の皆様に安心して頂けるよう乗り心地を考慮し安全運転に努めます。

問7．相談員の説明や態度に失礼などはありませんか？

| | |
|-----------|-----|
| 1、満足している | 12名 |
| 2、満足していない | 0名 |

- | | |
|-----------|----|
| 3、どちらでもない | 2名 |
| 4、無回答 | 1名 |

【理由】

- ・特別に失礼なことはありません。
- ・細やかな点に及んで丁寧してくれている。
- ・親切丁寧に説明して下さり恐縮しております。
- ・とてもしっかりと説明して下さり、こちらの話も聞いて下さるので安心です。
- ・分かりやすく説明して下さっています。
- ・良く理解出来るように丁寧に説明して下さりました 親切ありがとうございます。
- ・家庭での様子、過ごし方を聞いて頂き、生かせるものがあれば活用していただければと思います。
多くの利用者を少ないスタッフで介助して頂き限界のあることも重々承知ですが家族の心配も理解していただくために。

【今後の対応について】

- ・ショートステイご利用は、ご家庭とは違う場所での生活となりますので、ご利用者に対するご家族の心配は充分理解しております。緑の郷のスタッフ一同、チームでご家族の心配を理解し情報を共有してケアに反映していきたいと思っております。事前にお電話で聞取りを行っておりますので、ご心配等は遠慮なくお伝えください。

問 8. ショートステイ計画書の説明はわかりやすいですか？（説明や書式など）

- | | |
|-----------|-----|
| 1、満足している | 11名 |
| 2、満足していない | 0名 |
| 3、どちらでもない | 2名 |
| 4、無回答 | 2名 |

【理由】

- ・ショートステイの説明はわかりやすい。
- ・きめ細かくケアプランが出来ているので、緑の郷4丁目の住民で良かったです。
- ・とても詳しく記入されていて、説明もわかりやすいです。
- ・ケアプランの介護方法、内容は分かりやすく説明して頂いています。
- ・良く理解出来ます。

【今後の対応について】

- ・引き続き、見やすい書式・きめ細かいプランを提示していきます。

問 9： お帰りの際にお渡ししている「ショートステイ利用中の様子」の内容はいかがですか？

- | | |
|-----------|-----|
| 1、満足している | 13名 |
| 2、満足していない | 1名 |
| 3、その他 | 1名 |
| 4、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・主人はとてもよかったと帰ってくる。

- ・ショートステイの生活がとてもよく分かります。タオルのお手伝い素敵。感激です。
- ・とてもよく分かり安心しております。
- ・利用中の様子の用紙を本人に渡すと無くして（認知症の為）しまうので、家族に郵送して欲しい。
- ・同じ方が把握されているので、良いと思います。詳しく書かれていて分かりやすいです。
- ・ショートステイにお世話になっている間の生活状況が詳しく書かれています。帰る時にも様子をお話ししてください。
- ・もっと簡潔でもよい。
- ・入所中のその日その日の様子が細やかに記され満足しています。皆様の大変なこともよく分かります。

【今後の対応について】

- ・「ショートステイ利用時の様子」は退所時に保険証類と一緒にお渡ししています。郵送などのご希望に関しては個別に対応致しますのでご相談ください。

問 10：より充実して欲しいサービスはありますか？

- ・ありません。
- ・ありません。お世話になり始めてまだ私自身も夢中で感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・特にありません。
- ・身体を動かす体操などして欲しい。
- ・テレビのニュースなど大まかな事など知らせて下さったりすること、新聞など読んでもらい喜んでます。
- ・日中の過ごし方を考えていただきたい。
- ・現状のままでよろしいです。
- ・医療はしない、一対一の対応はできないと言われ、食事・水分補給の心配をいつもしていました。一人一人、配慮の必要があると思います。食事や水分補給の必要のある人への工夫を考えて欲しい。

【今後の対応について】

- ・スタッフは、いつでもご利用者・そのご利用者を支えるご家族にとって何が一番かを考え対応しています。ご家族のご心配には、ご担当のケアマネージャーさんにも相談しながら応じていきますのでご相談下さい。
- ・職員配置は、利用者3：職員1の比率となっています。常に1：1の対応は難しいのが現状となります。食事介助・水分補給のケアなど、入所前にケアマネージャー・ご家族と対応の確認をさせて頂いております。
- ・特別養護老人ホームでのショートステイのご利用は、在宅でのご家族のケアと異なり、点滴・薬の処方が出来ないのはもちろん様々な制限もあります。食事・水分摂取が安定していることを事前に確認した上で利用をお受けしています。身体状況の変化については、ご家族・ご担当のケアマネージャーと相談し施設でのケアの内容を工夫してまいります。

問 11：ショートステイご利用に関し困っている事、相談や質問、改善点やご希望がございましたらご記入ください。

- ・大変お世話になりました。
- ・今の所は全般に気持ち良く過ごさせてもらっています。有難う。
- ・本人からグチを聞いたことがないので満足しているのかなと安心しております。アンケートで全部①になりましたからまようことなく私の答でした。今後ともよろしく願い申し上げます。日頃の感謝を込めて。

- ・全盲でその上足腰が悪いので人一倍ご迷惑をおかけしますがよろしく願いいたします。本人はショートステイを楽しみにして行かせて頂いています。
- ・特にありません。
- ・目も耳も悪いので皆さんにご迷惑をかけることが多いと思いますがよろしく願い致します。
- ・いつもお世話になり有難う御座います。今後とも宜しく願いします。
- ・別にありません。
- ・大満足しております。2回の利用本当にありがとうございました。感謝。
- ・貴所の評価の高い事や見学もし、入所を希望しています。入所に向けてのショートと考え利用していましたが、食事が細く全面介助してもらっていることや、バルーンの事を考え水分補給をお願いしていましたが、そのような状況ではショートは無理、ひいては入所もということの間接的に聞きいろいろ期待していたものが失望感に変わり、これから先の不安を大きくしました。順番もかなり上ということで待っていますが、今だに声がかからず、ショートの様子から後回しにされているのかと思っています。入所を待っている家族の気持ちに立って丁寧な説明をお願いします。

【今後の対応について】

- ・入所の話を間接的に聞き、期待が失望感に変わりこの先の不安を大きくされた事に私たちも胸を痛めています。ご不安に関しては、直接問合せをして頂ければと思います。
- ・緑の郷入所に関しては、横浜市の入退所指針に沿って行っています。ご質問があれば直接施設に問い合わせをお願い致します。
- ・利用キャンセルなどでベッドに空きがあることがあります。ご家庭の都合で急な利用希望がありましたらケアマネージャーを通してご連絡を頂ければと思います。

ご協力ありがとうございました。