

緑の郷 28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28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(H28.12月発送 月末返送締切)

郵送数:19名

回収数:8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 | 5名 |
| 2、やや満足 | 3名 |
| 3、どちらでもない | 0名 |
| 4、やや不満 | 0名 |
| 5、不満 | 0名 |

【理由】

- ・いつも丁寧に対応して下さいます。

【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、接客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 | 2名 |
| 2、やや満足 | 1名 |
| 3、どちらでもない | 4名 |
| 4、やや不満 | 0名 |
| 5、不満 | 0名 |
| 6、無回答 | 1名 |

【理由】

- ・入口を見ただけで良く分かりません
- ・本人ではないのでよく分かりませんが、居心地はいいと思います。

【今後の対応について】

- ・ご利用時やお部屋が空いている時に見学をすることも可能です。相談員に事前にご相談ください。

問3：入浴の方法に満足されていますか？

1、満足している	4名
2、やや満足	2名
3、どちらでもない	0名
4、やや不満	1名
5、不満	0名
6、無回答	1名

【理由】

- ・分かりません
- ・お風呂に入った時は、「気持ちがいい」と言っていますので満足していると思います。

【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	4名
2、やや満足	3名
3、どちらでもない	0名
4、やや不満	0名
5、不満	0名
6、無回答	1名

【理由】

- ・分かりません
- ・食べ方に片寄りがありますが満足していると思います。

【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	3名
2、やや満足	2名
3、どちらでもない	1名
4、やや不満	1名
5、不満	0名
6、無回答	1名

【理由】

- ・分かりません
- ・満足していると思います。

【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、フロアでのレクリエ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。
- ・ご自宅で行っている事があれば、相談員にご相談ください。施設でも継続して行えるように努めていきます。

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 | 5名 |
| 2、やや満足 | 0名 |
| 3、どちらでもない | 0名 |
| 4、やや不満 | 0名 |
| 5、不満 | 0名 |
| 6、無回答 | 3名 |

【理由】

- ・送迎の車に乗っていないので分かりません。
- ・いつもは、自宅から送迎していますが、一度迎えに来て頂きました。とても丁寧に対応して下さいました。

【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 | 5名 |
| 2、やや満足 | 0名 |
| 3、どちらでもない | 2名 |
| 4、やや不満 | 0名 |
| 5、不満 | 0名 |
| 6、無回答 | 1名 |

【理由】

- ・いつも分かりやすく丁寧に対応して頂いてます。

【今後の対応について】

- ・引き続き、ご本人・ご家族へ分かりやすい説明・丁寧な対応を心掛けていきます。

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	4名
2、やや満足	0名
3、どちらでもない	2名
4、やや不満	0名
5、不満	0名
6、無回答	2名

【理由】

- ・分からない
- ・介護方法や内容が分かりやすく書かれています。

【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	4名
2、やや満足	2名
3、どちらでもない	1名
4、やや不満	0名
5、不満	0名
6、無回答	1名

【理由】

- ・ショートステイ中の日常（食事・入浴・行事など）をどう過ごしているかがよく分かります。

【今後の対応について】

- ・引き続き、分かりやすく読みやすい「ショートステイ利用時の様子」を作成していきます。ご不明な点などありましたらお気軽に相談員までお問い合わせください。

問 10： より充実して欲しいサービスはありますか？

- ・日中の余暇活動・運動をさせて欲しい。
- ・今は特にありません。
- ・特にありません。

【今後の対応について】

- ・引き続き余暇活動に参加して頂けるように声をかけていきます。
- ・運動に関しては、ご本人の身体機能を見ながらフロアの中で運動（歩行・体操など）を行えるように努めていきます。

問 1 1 : 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。

- ・もっと取れると嬉しい。
- ・家で介護するのも毎日大変なのに多くのスタッフの方々のおかげでいつも大変お世話になっています。とても感謝しています。
- ・特にありません。利用させて頂いた際には大変お世話になり、感謝しております。有難うございました。
- ・ショートステイをしたことも忘れていきます。お世話をおかけいたします。有難うございます。

【今後の対応について】

- ・利用キャンセルなどでベッドに空きが出る場合があります。急な利用希望があれば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。
- ・温かいお言葉ありがとうございます。今後ともご利用者・ご家族の方々が安心してご利用頂けるように努めていきます。どんな小さな事でもお話し頂ければと思います。

ご協力ありがとうございました。