

緑の郷 2年度 ショートステイ満足度調査アンケート結果

対象者: 令和元年1月1日～令和2年12月31日の間、2回以上利用された方

方法: 郵送 (R2.12月発送 1月末返送締切)

郵送数: 12名

回収数: 9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 | 1名 |
| 5、不満 | 0名 |

【理由】

- ・口調がきつい方がいらっしゃる。
- ・いつも明るいあいさつ、本人も安心できるようです。
- ・とても温かく接していただいて感謝して居ります。
- ・いつも丁寧にケアして頂いている。

【今後の対応について】

- ・職員の教育、指導を強化し、より一層優しく丁寧な介護を提供し、ご利用者の方に安心して気持ちよく過ごしていただけるように努めてまいります。

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

【理由】

- ・居心地が良い。

【今後の対応について】

- ・ご利用者の皆様がさらに快適に過ごしていただけるよう、居室の環境整備に努めてまいります。

問3：入浴の方法に満足されていますか？

1、満足している	4名
2、やや満足	4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】

- ・入浴する気分にならなかった。
- ・薬を添ってもらっているから。
- ・ゆっくりと入浴ができてうれしい。

【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、ご不明な点がございましたら、退所の際はもちろんいつでも相談員にお問い合わせください。

問4：食事には、満足されていますか？

1、満足している	3名
2、やや満足	6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	0名

【理由】

- ・ほぼ完食できているようで、本人も満足しているようです。
- ・美味しい。
- ・ご飯(白米)、お茶がもう少し美味しいといい。

【今後の対応について】

- ・引き続き栄養バランスが摂れ、ご本人に合った食事形態で提供できるようにしてまいります。

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

6、無回答 0名

【理由】

- ・コミュニケーションがとれるものがもう少しほしい。
- ・本人のできることに無理なく声かけしていただき時間を余すことないようです。
- ・のんびりできる。

【今後の対応について】

- ・フロアでのレクレーションや体操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 | 6名 |
| 2、やや満足 | 0名 |
| 3、どちらでもない | 3名 |
| 4、やや不満 | 0名 |
| 5、不満 | 0名 |
| 6、無回答 | 0名 |

【理由】

- ・時間も正しく乗車時も親切に対応して下さりとても助かります。
- ・安心できる。
- ・安心です。
- ・車イスの移動をもう少ししていねいにして下さい。家のカベやタイルにキズができました。色々と。

【今後の対応について】

- ・ご利用者の皆様に安心していただけるよう乗り心地を考慮し、安全運転に努めてまいります。
- ・車椅子の移動が雑だと感じられたことは誠に申し訳なく思っております。今後はより一層丁寧なケアを行っていきよう努力してまいります。

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 | 7名 |
| 2、やや満足 | 1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 | 0名 |

【理由】

- ・年をとっている為、理解するのが困難。
- ・わかりやすく明確に説明していただいています。
- ・説明も態度も良い。
- ・毎回とても丁寧に対応していただいています。

【今後の対応について】

・今後もご利用者のご家族の気持ちに寄り添い、適切で温かいと感じていただける対応を心掛けてまいります。

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	5名
2、やや満足	2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	0名

【理由】

- ・見やすくわかりやすいです。
- ・分かりやすい。

【今後の対応について】

- ・引き続きご利用者、ご家族のご希望に沿って、ご状態に合わせた計画書を作成してまいります。ご不明な点等ございましたら、いつでも相談員までお問合せください。

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	2名
4、やや不満	1名
5、不満	0名
6、無回答	0名

【理由】

- ・利用中の様子が詳しく記入されているのでよく解ります。
- ・もう少し詳しく、排便の状態等記入して下さい。

【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」を作成してまいります。排便の事を含めご不明な事ございましたら、いつでも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？

- ・日中の過ごし方、ヒマだそうです。（自発的に何かをしようとする意欲はありません）
- ・昼間の時間の過ごし方をもっと楽しく過ごさせてください。
- ・体操やレクリエーションなど増えるうれしいです。

【今後の対応について】

- ・ご利用中、ご本人のやりたい事や趣味を聞きだせるように努めてまいります。
- ・ご本人の状況を見ながら、フロアの中でのレクレーション、運動(歩行・体操等)を行えるようにフロアと協力しながら進めてまいります。

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。

- ・全体的には感謝しています。
- ・トイレがよく判りませんでした。
- ・いつもお世話になっています。緑の郷のショートは嫌がることなく利用できる事が多くなり、とても助かっています。自宅では気づいてあげられない事も多く、何かお気づきの点などありましたら、いろいろ教えてください。今後とも宜しく願います。

【今後の対応について】

- ・トイレの場所等何かわからない事がございましたら、どんな些細な事でも遠慮なく職員にお話しいただければと思います。
- ・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ゆっくりとご利用いただけるように努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。