

緑の郷 30 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 30 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(H30.12 月発送 月末返送締切)

郵送数:25 名

回収数:17 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	16 名
2、やや満足	1 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】

- ・良いです。
- ・挨拶して下さる。
- ・一人一人に細かく目をかけて下さる。
- ・深夜何度も起きるようですが、その都度対応していただいています。
- ・家族だけでなく、専門の方の目でみて頂いているのが、参考にもなり安心して頂いています。
- ・いつも気持ちよくお声掛けして頂きました。

【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まいります。

問 2 : 居室の環境はどうか？（狭い・広い・居心地など）

1、満足している	8 名
2、やや満足	4 名
3、どちらでもない	2 名
4、やや不満	0 名
5、不満	1 名
6、無回答	2 名

【理由】

- ・良いです。
- ・テレビが使い易くて感激。
- ・狭すぎる。
- ・見学したことがないのでわかりません。

【今後の対応について】

- ・居室の構造上、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、お気づきの点がございましたら職員に随時お伝えください。
- ・ご利用時や居室が空いている時に見学することが可能です。相談員に事前にご相談いただければと思います。

問3：入浴の方法に満足されていますか？

1、満足している	13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	2名

【理由】

- ・風呂好きなのでもう少し回数が多い方が。
- ・良いです。
- ・家族なので解らない。

【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、ご不明な点等がございましたら、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	11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
6、無回答	2名

【理由】

- ・食べ易くとても美味しい。
- ・バランスが良く色どりがきれいです。
- ・本人は偏食がありませんが早く食べるようです。
- ・家族なので解らない。

【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	7名
----------	----

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

【理由】

- ・コミュニティが広くてボランティアの方々と楽しそう。
- ・お任せしています。
- ・もう少しイベントを増やして欲しい。
- ・「自分で何かやることを持参すれば」と言うのですが受身の状態です。自分で用意しようという気は無いようです。
- ・少々時間を持てあましてしまいます。
- ・家族なので解らない。
- ・連絡ノートで様子と本人の帰宅後の様子で楽しかった1日を想像しております。

【今後の対応について】

- ・行事や余暇活動には、その方に合わせながら積極的にお誘いしてまいります。
- ・行事や余暇活動がない日は、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。
- ・ご自宅で行っている事がございましたら、相談員にお伝え下さい。ショートステイご利用中でも継続して行えるように努めてまいります。

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	13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】

- ・安心です。
- ・皆様とても心配りがよくやさしくして下さいます。
- ・とても親切で有難い。
- ・大通りでの乗り降りですので注意は必要と思っております。

【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。

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	14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	0名

【理由】

- ・なしです。
- ・一人一人をよく把握されていて感心しています。
- ・とてもいいです。
- ・いつもいいに説明して頂いておりますが、本人との意思疎通がどこまでかは不安があります。

【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	13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】

- ・説明はよくわかる。
- ・一定の形式内での説明ですので認知症利用者家族としては少し不安があります。

【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、ご状態に沿っ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い合わせください。

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	13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】

- ・利用中の様子が大変よくわかると思います。
- ・よく記録しご報告頂き恐縮して居ります。
- ・計画書の説明と同様で多少の不安や疑問があります。

【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？

- ・話をきいていただき有難いです。
- ・本人の趣味を聞きだしてください。(今は興味をなくしています)
- ・滞在中の過ごし方、一日中体は動かさず(食事・トイレ以外)じっとしている状態はさけて欲しい。
- ・なしです。
- ・特になし。
- ・入浴を希望次第では追加できるようになると助かります。

【今後の対応について】

- ・ご本人の身体機能を見ながら、フロアの中での運動(歩行・体操)を行えるように努めてまいります。
- ・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。
- ・入浴の追加の希望がございましたら、事前に相談員にお伝えください。

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。

- ・食事がいつも廊下に面した場所でさせられている点が不満です。
- ・なしです。
- ・特にありません。
- ・長い介護生活の中では家族のいろいろな都合・事情も出て来て、短期の手助けをして頂けるのが本当に有難いです。これからもどうぞ宜しく。
- ・午前と午後に10分～15分位でも良いのでラジオ体操のDVDでもかけて体を動かせる状況を作るのはどうでしょうか？足腰の筋肉が弱らないように
- ・自宅にいても帰る所があると思いきみがあります。ゆったりと過ごせますようお願いいたします。
- ・三か月前の予定ですが、急の用事が入った時は、色々連絡して頂き助かっております。

【今後の対応について】

- ・食事席については、フロアと相談し検討させていただきます。
- ・日中、身体を動かす機会を持っていただけるよう、フロアと協力しながら進めてまいります。
- ・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。どんな些細な事でもお話しいただければと思います。

ご協力ありがとうございました。