

緑の郷 元年度 ショートステイ満足度調査アンケート結果

対象者:平成31年1月1日～令和元年12月31日の間、2回以上利用された方

方法:郵送(R1.12月発送 1月末返送締切)

郵送数:25名

回収数:20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 | 18名 |
| 2、やや満足 | 2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】

- ・皆様に親切に接して頂き、喜んでおりました。
- ・皆さんご親切に対応して下さいます。
- ・直接の対応も電話も良い感じでした。
- ・よく見くばりをして下さいます。細かい所まで。
- ・いつも丁寧な対応をして下さり、信頼しています。
- ・よくお世話して頂いている。
- ・皆様とてもよく配慮して下さいます。
- ・声かけてください。

【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 | 9名 |
| 2、やや満足 | 5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 | 3名 |

【理由】

- ・対費用の点から見ればまずまずでしょう。

- ・お隣の方とお喋りがしたかったと言っております。
- ・居室は見ていませんが、満点と思います(本人は覚えていませんので)
- ・お部屋を見たことはありませんので、申し訳ありません。
- ・時々臭いが気になります。

【今後の対応について】

- ・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。
- ・どの場面でもご本人に合った快適な環境、清潔感のある環境で過ごしていただけるように配慮してまいります。
- ・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3：入浴の方法に満足されていますか？

1、満足している	15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	2名

【理由】

- ・本人でないので、よく分かりませんが、多分・・・。
- ・入浴させて頂き有難く思っています。初めて寝てお湯が出て来る事に驚いた様子でした。
- ・顔もタオルなどで洗ってほしいです。

【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	13名
2、やや満足	4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】

- ・本人でないので、よく分かりませんが、多分・・・。
- ・美味しかったようです。
- ・すべていただいているようです。

- ・いつもおいしくいただいています。
- ・デイサービスのお食事と比較すると少し質素な感じがします。
- ・全量に〇がありますので、おいしくいただいていると思います。
- ・もう少し量がほしい。

【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。
- ・常食の主食については通常 120g で提供しておりますが、ご希望があれば 145g、167g に増量できます。利用時に相談係にお伝えください。ただし、食事制限のある方は対応できない場合があります。

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	9名
2、やや満足	2名
3、どちらでもない	5名
4、やや不満	3名
5、不満	0名
6、無回答	1名

【理由】

- ・本人でないので、多分・・・そうでしょう。
- ・思いがけず、大好きな麻雀が出来て喜んでいました。
- ・帰宅願望をおさめていただいていると思います。
- ・好きな所をゆっくりして下さるのでとても楽しくしています。
- ・自分から積極的にこれをしようというものが無いので、暇なようです。
- ・言動に色々対応していただき安心しております。

【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。
- ・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	15名
2、やや満足	3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】

- ・自家用車を利用。
- ・自宅の直前まで来て頂けて安心です。

- ・皆様おやさしいです。安心しております。
- ・以前は声かけやあいさつがなかったけど、最近はよくあいさつしてくれます。

【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。
- ・今後もあたたかく気持ちが良いと思っていただけるような声掛け、挨拶を心掛け、よりより関係性の中で安心してショートステイをご利用いただけるよう努めてまいります。

問 7. 相談員の説明や態度に失礼などはありますか？

1、満足している	16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	0名

【理由】

- ・良くしていただいています。
- ・ニコニコとご説明頂き家族も安心でした。
- ・特になし。送迎時間が遅くなる時は連絡下さるとよいです。

【今後の対応について】

- ・今後ご利用者と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	15名
2、やや満足	2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】

- ・良くしていただいています。
- ・分かりやすいと思います。
- ・よく分かり納得しています。(家族)
- ・毎回同じですが、わかりやすいです。

【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	15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	1名

【理由】

- ・分かりやすいです。
- ・よくわかります。
- ・ステイ中の様子がよくわかります。
- ・排便日をもう少し詳しく書いてほしいです。(量も)

【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がございましたら、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？

- ・帰り時間がもう少し遅いと有難いですが。
- ・利用中に体を動かすプログラムが(有料でも OK)有ると良い。
- ・今のところありません。
- ・なるべく入浴回数を増やしてほしいです。

【今後の対応について】

- ・退所時間については、希望がございましたら、事前の聞き取りの際に相談員にお伝えください。出来る範囲で配慮させていただきます。
- ・ご本人の身体機能を見ながら、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。
- ・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。

- ・第一土曜、第三土曜を挟んだところが、なかなか予約がとれないのが残念です。
- ・今後定期的に利用させて頂きたいと思っております。どうぞ宜しくお願い致します。
- ・本人が消極的なので申し訳ないことです。(キャンセル等)
- ・穏やかな様子が帰ってきました。有難うございました。
- ・余暇の間に喋る(話せる)相手がいれば嬉しい。

- ・11月に右ひじを骨折してしまいました。仕事他がある為、ショートステイに行ってもらいました。いつものようにいやいつも以上にいてねいにしてもらったのです。ありがとうございます。これからもよろしく願います。
- ・できましたら緑の郷を出る時に電話で出発した事を連絡していただけたら、いつ頃到着するかわかるので準備しやすいです。

【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。急な利用希望等があればケアマネージャーを通してご連絡をいただければと思います。
- ・退所の際に電話での連絡につきましては、事前の聞き取りの際にお伝えしていただければ、検討させていただきます。
- ・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。
- ・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。