

緑の郷 3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3年1月1日～令和3年12月31日の間、2回以上利用された方

方法: 郵送 (R3.12月発送 1月末返送締切)

郵送数: 18名

回収数: 10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 | 10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 |

【理由】

- ・相談員の佐藤さんはきびきびとした態度で母にも誠実に接していただき、大変満足しています。
- ・いつも笑顔で接していただきます。
- ・スタッフの方々が温かい事。
- ・温かいご対応いつも感謝しております。

【今後の対応について】

- ・これからも温かいと感じていただける対応を心がけて日々努めてまいりたいと思います。

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 | 3名 |
| 2、やや満足 | 5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 | 2名 |

【理由】

- ・本人でないし見ていないのでわかりません。
- ・夜は寝にくいとか言っていました。明確では?
- ・11月利用時から帰宅して夜奇声、大声を出す人がいて眠れないと言っていました。
- ・母が申しますには普通とのことでした。

- ・ 独り独占していることが多いのでゆっくり休めています。
- ・ 色々なものを持ち込んでも設置していただけて有難いです。
- ・ すみません。居室は全く知りません。

【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。
- ・ 現在コロナ禍により、ご家族へ居室のご案内が出来ていないことを申し訳なく感じております。ご希望がありましたら、写真や動画など使用してご案内をさせていただきますので、ご相談いただけたらと思います。

問3：入浴の方法に満足されていますか？

1、満足している	8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
6、無回答	0名

【理由】

- ・ 大きくて（デイサービスとの比較になりますが）他を知らないのも良いと満足していました。
- ・ 初日は心配、二回目は不安、今回は少し慣れたみたいです。
- ・ 広くてお湯張りをスムーズで良かったとの事です。
- ・ 足が悪いのでチェア入浴は楽で良いと言っています。
- ・ 本人からの情報ではあまり良くわかりません。
- ・ 本人の出来るところは本人に。ただあまり洗えていない？としたら半強制的に洗っていただけたら嬉しいです。（本人からは聞けないので覚えていない）

【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。
- ・ 慣れない入浴は不安があるかと思えます。安心して入浴をしていただけるよう丁寧に対応してまいりたいと思います。
- ・ ご自身で洗体される方には職員にて見守り、必要時お手伝いをいたします。

問4：食事には、満足されていますか？

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	1名

【理由】

- ・朝食時に肉の入った雑炊が提供されており美味しかったと聞いています。
- ・偏食があるので、食べない物があります。
- ・色々食材が美味しく変化がある。
- ・食事には満足。

【今後の対応について】

- ・ご利用者の嗜好、食事機能、疾病状況等に応じたお食事をご用意します。ご利用前後にご希望がありましたらお教え下さい。

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 | 5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】

- ・日中の時間の内容はわかりません。皆様とおしゃべりをしていると言っています。
- ・足踏みバイクをさせて頂き楽しかったようですが、少し暇を持て余したようでもあります。
- ・話す人がいなくて淋しい。
- ・自由にできることを望んでいます。
- ・皆様の集まる場に居てにぎやかが好きです。
- ・様子の書かれた内容から満足と思います。

【今後の対応について】

- ・利用されているフロアによっては、自立度が高く居室で過ごされる方が多くサロンに人がいないことがあります。スタッフが気にかけてお話しやレクリエーションの提供をさせていただきたいと思います。
- ・ご自宅での趣味など教えていただけたら、日中活動の参考にさせていただきたいと思います。

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 | 8名 |
| 2、やや満足 | 1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 | 0名 |

【理由】

- ・初回に同行した際、ごく普通の安全運転だったと記憶しています。
- ・地域外の為送迎なしでした。
- ・低速で走ってくださるので心配なく乗れています。
- ・細かく心配りいただいています。

【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	10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	0名

【理由】

- ・大変良くて感謝しています。
- ・いつも丁寧に説明して下さいます。
- ・細かいご報告と記録に感謝しています。

【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。
- ・質問、ご心配等があるときは、いつでも相談員までお問い合わせください。

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	8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
6、無回答	0名

【理由】

- ・書いてあるプリントを読んで理解しています。
- ・家族にもどのように生活していたかが解り良い書式だと思います。
- ・わかりやすいです。
- ・よくわかります。
- ・特養申請の時に転記しやすく助かりました。

【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時の様子」の内容はいかがですか？

1、満足している	10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	0名

【理由】

- ・細かに書いてありありがたいです。
- ・母の様子がわかり良かったです
- ・詳しく書いてくださり様子がわかります。
- ・滞在中のことがとても良くわかります。気配りに感謝しています。

【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。ご質問、ご不明点等ありましたら、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？

- ・使用日の選択？同室の方と気が合うことをポイントにおくと曜日か、いつも水木金で特にわがままは言いませんので。
- ・髪のカット（有料でも）ができればしたいです。
- ・午後三時のおやつがあれば良いです。
- ・急な仕事で一日、二日空いている時の願いは出来ますか？
- ・今は特にありません。

【今後の対応について】

- ・ご要望に合わせたご予約が取れないことも多いかと思えます。ご不便をおかけして申し訳ございません。
- ・現在三時のおやつは昼食にセットされております。おやつ時はお茶を提供しております。ご希望がありましたら、おやつをご持参いただければ、お茶の時に提供させていただきます。
- ・基本三か月前の予約になっておりますが、空きがあれば予約を入れることができます。利用希望がある場合は担当のケアマネジャーを通してお問い合わせください。
- ・ヘアカットについてですが、事前にご相談いただき外部の訪問美容を依頼して有料のヘアカットをしていただくことが可能です。(現在はコロナ禍のため対応を受けておりません)

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。

- ・敷地内の天気の良い秋くらいは散歩一回程度外の空気が吸うと良いと思う。一人でないので難しい話ですね。
- ・大変なお仕事の従事されている方に感謝です。
- ・特にありません
- ・母が肌の乾燥の為、掻きむしってしまっていたのを持参の薬を塗ってくださりありがとうございました。その上、下着の血もきれいにしていただきお世話になりました。来年もお世話になります。よろしくお願ひ致します。
- ・予定三か月前に出して変更があるとご迷惑をかけることをとても心配します。
- ・長い利用が多く感謝しています。今後ともお願いいたします。

【今後の対応について】

- ・変更等ある場合、対応可能な範囲でご相談に乗らせていただいております。
- ・ご利用期間中、気候に合わせて日中活動にお散歩を検討したいと思います。

ご協力ありがとうございました。