

緑の郷 4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4年1月1日～令和4年12月31日の間、2回以上利用された方

方法: 郵送 (R4.12月発送 1月末返送締切)

郵送数: 20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	8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
6、無回答	名

【理由】

・とても親切です。

【今後の対応について】

・これからも職員一同、接遇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	2名
4、やや不満	0名
5、不満	0名
6、無回答	1名

【理由】

・コロナ期間中からの利用で見学していないので。

・分かりません。

【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	4名
2、やや満足	3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】

- ・本人が何も言いませんので分かりません。
- ・分かりません。

【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	3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	1名

【理由】

- ・ゆっくりと食べさせて頂いているようです。
- ・分かりません。
- ・味付けに甘さがもう少しあれば良いと思います。

【今後の対応について】

- ・ご利用者の嗜好に合わせてご提供できるように検討してまいります。
- ・今後も時間に追われずゆっくりとお食事を楽しんでいただけるよう配慮いたします。

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	4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	2名

【理由】

- ・お昼寝をお願いして寝る時間を設けて頂いているようです。
- ・分かりません。

【今後の対応について】

- ・ご利用者の皆さま個々のご希望に沿って対応が出来るよう心がけていきます。

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

【理由】

- ・利用なし。

【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	8名
2、やや満足	0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】

- ・ていねいに説明して頂いております。
- ・全くありません。とても丁寧です。

【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	6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】

- ・

【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。お気づきの点がありましたら、相談員までご連絡下さい。

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 | 6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】

- ・間違っている所がありました（生活歴のところです）

【今後の対応について】

- ・間違っている所があったとのこと。大変失礼いたしました。お渡ししている書面等でお気づきの点がございましたら、相談員までご連絡を下さい。

問 10：より充実して欲しいサービスはありますか？

- ・滞在中の楽しみは食事がメインなので充実して欲しい。
- ・10時・15時頃水分補充の為に、お茶、コーヒーが飲みたいと言っていました。

【今後の対応について】

- ・お食事以外にも楽しみのある時間を過ごしていただけるように努めてまいります。また、他のご利用者との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。
- ・10時・15時に水分提供の時間はありますが、提供時間に限らずご希望時は職員へお声掛けください。

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。

- ・本人の説明だけではなかなか理解が出来ませんが、特に不満は無いように思われます。ありがとうございます。
- ・トイレの時はご迷惑をおかけする事も多いかと思えます。いつもお世話してくださりありがとうございます。
- ・コロナの為に急なキャンセルに困っています。しかたのない事だと思えますが、どうか対応していただけたら、と思えます。

【今後の対応について】

- ・気持ちの良い生活を送っていただけるよう努めてまいります。
- ・コロナ対応によるキャンセル等につきましては、急なことも多いため大変ご迷惑をおかけしております。施設の方針に沿った対応となっております。今後ともご理解ご協力の程お願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました。