

緑の郷 5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5年1月1日～令和5年12月31日の間、2回以上利用された方

方法: 郵送 (R5.12月発送 1月末返送締切)

郵送数: 17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	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】

- ・ 本人がショートから帰ると「優しくて良かった」と褒めています。
- ・ 送り迎えの様子を見て優しさを感じました。
- ・ やさしく接していただきありがとうございます。
- ・ 職員によって不満もある。
- ・ いつも気持ちよく接してくれます。
- ・ 特に問題ありません。

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

【理由】

- ・ 部屋を見ていないので。
- ・ 狭い。
- ・ ラジオが聞けると良いが無理かな?
- ・ ゆったりとしている。
- ・ 見学したことがないのでコメントできません。(本人は「別に」と言います)

【今後の対応について】

- ・現在サロン、居室見学を受け付けております。ご希望がありましたら相談員までお問い合わせください。
- ・場所によってラジオの電波が悪いこともあるかと思っております。ご不便をおかけしております。

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	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	2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」に入浴の様子を記載し、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	1名
2、やや満足	3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	2名

【理由】

- ・甘いものが欲しいので。
- ・おいしい。
- ・残さず食べていたみたいなので。
- ・好き嫌いがあるが、食べやすいです。
- ・わからない。
- ・本人に反応なし。普通かと

【今後の対応について】

- ・ご利用者の皆様に満足していただける食事をご提供できる様に努めます。
- ・食を通して季節感や楽しさを感じていただける様な工夫をします。

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	2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	2名

【理由】

- ・散歩したい。
- ・本人が良い過ごし方をしていると思い
- ・ゆっくり出来てよい。
- ・面倒なことは拒否をしていると聞いています。
- ・分かりません。(2)

【今後の対応について】

- ・ご利用者の皆様個々のご希望に沿った余暇の時間を過ごして頂けるよう、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	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	0名

【理由】

- ・良くフォローをしていただいています。
- ・怖くない運転で乗降も安心できます。
- ・安心しました。
- ・送迎中を見た上で、ていねいに手助けしてくれました。

【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	0名
4、やや不満	0名
5、不満	0名
6、無回答	0名

【理由】

- ・特に問題ありません。
- ・ていねいでわかりやすい説明をしてくれます。笑顔で接してもらえるのでホッとします。
- ・分かりやすくおしえてくださりました。
- ・その日の様子を伝えていただきました。

【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	7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	1名

【理由】

- ・特にコメントはありません
- ・いつも説明し違いがないか確認してくださるので助かります。
- ・分かりやすい所、わからなかった所は聞いたりしたので大丈夫でした。
- ・説明書、計画書等で未経験者には全て理解できませんが丁寧に説明を受けました。

【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	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	1名

【理由】

- ・わかり易く報告をしていただいています。
- ・様子が分かるように書いてくださっています。
- ・内容が書いてあり様子が分かるので良かったです。
- ・多数の利用者を扱っているのに丁寧に書いていただきました。

【今後の対応について】

- ・今後もご利用中のご様子がしっかりと伝わるよう、お伝えしていきたいと思えます。もう少し詳しく知りたいなどご希望がありましたら、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？

- ・ショートステイの日数を増やしてほしい。
- ・特にありません。
- ・食事は緑の郷内の調理だとなおうれしいです。
- ・やさしい
- ・ステイ中の内部の事はわかりません。

【今後の対応について】

- ・ご要望に応じた日数がお取りできなかったこともあるかと思えます。ご不便をおかけして申し訳ありません。その際はキャンセル待ちとして、空きが出た時にはすぐに担当ケアマネジャーへ報告していきたいと思えます。
- ・緑の郷の調理員は委託の会社職員となっておりますが、厨房は緑の郷内にございます。

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。

- ・家では見られない夫をやさしく我慢強く本当にありがたく思います。ショートの間には今年はお出かけたり、一泊したりできました。ありがとうございます。
- ・2023年からはショートステイを利用し始めました。年々（認知歩行困難）もありますので、階段の昇降が厳しくなっています。
- ・家族の要望を受け入れてくださり丁寧に接して下さり感謝しております。
- ・特にありません。家族が見学できると良いですね。

【今後の対応について】

- ・ご家族の介護休息にもショートステイをご利用していただけますので、ぜひサービスを上手に活用していただけたらと思えます。
- ・現在施設、居室見学を受け付けております。ご希望がありましたら相談員までお問い合わせください。

ご協力ありがとうございました。