

緑の郷 26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26年1月1日～12月31日の間、複数回利用された方

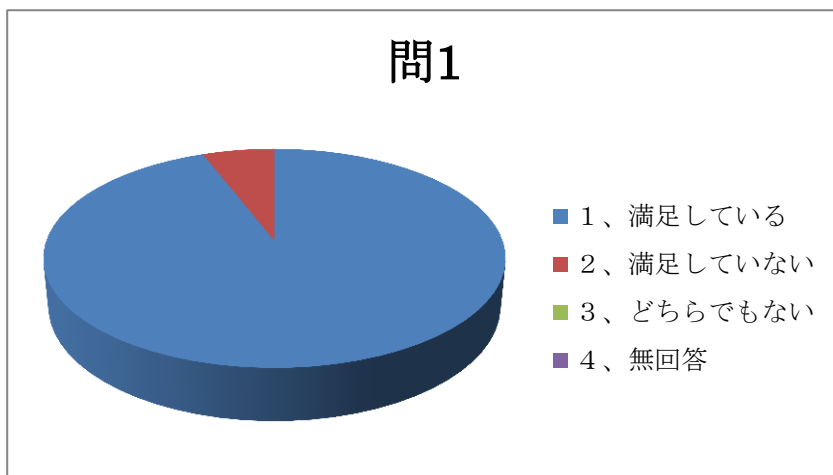
方法:郵送(H27.1 発送 月末返送締切)

郵送数:35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
2、満足していない	1
3、どちらでもない	0
4、無回答	0



【理由】

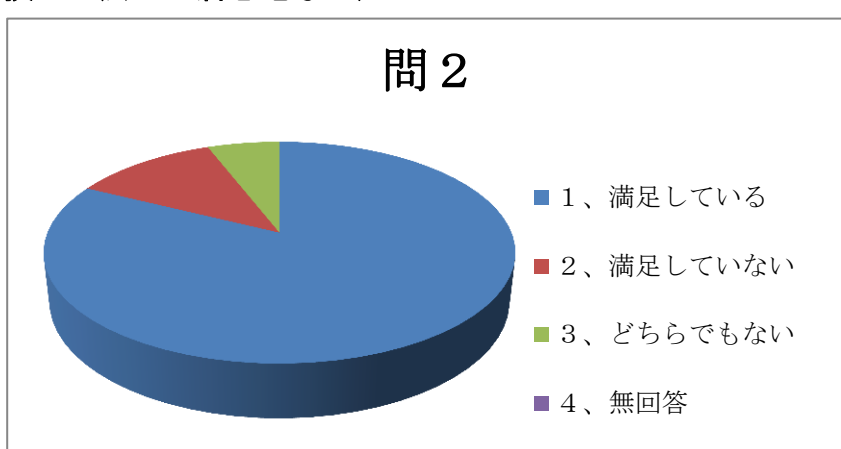
- ・いつも親切に下さっています
- ・満足している
- ・充分満足している
- ・皆さんには良くして頂いているので、緑の郷を気に入っていますと言っています
お手数をかけることが多く申し訳ございません
- ・利用者さんが多い為か職員の方がすぐに対応できない時がある

【今後の対応について】

- ・常に希望があった際はすぐに対応するように心がけていますが、他のご利用者との兼ね合いでどうしてもすぐに対応できない時があります。希望が聞かれた際は、出来る限りすぐに対応します。

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	14
2、満足していない	2
3、どちらでもない	1
4、無回答	0



【理由】

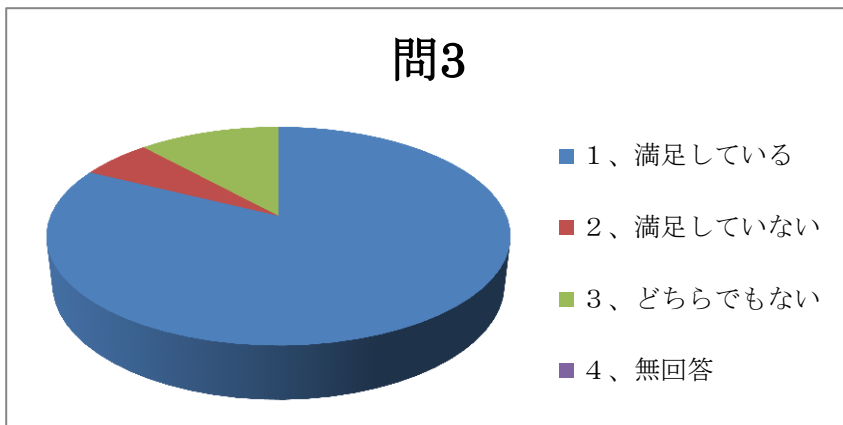
- ・居心地は良い
- ・車イスが通りにくい、洗面所が使いにくい
- ・広い4人部屋で十分
- ・部屋にトイレがあるといい

【今後の対応について】

- ・2丁目6番地のお部屋に関しては、改修案を検討中です。
- ・設備構造上、居室にトイレを設置するのは難しいです。申し訳ありませんが、共用トイレをご利用ください。もしくはポータブルトイレを設置します。

問3：入浴の方法に満足されていますか？

1、満足している	14
2、満足していない	1
3、どちらでもない	2
4、無回答	0



【理由】

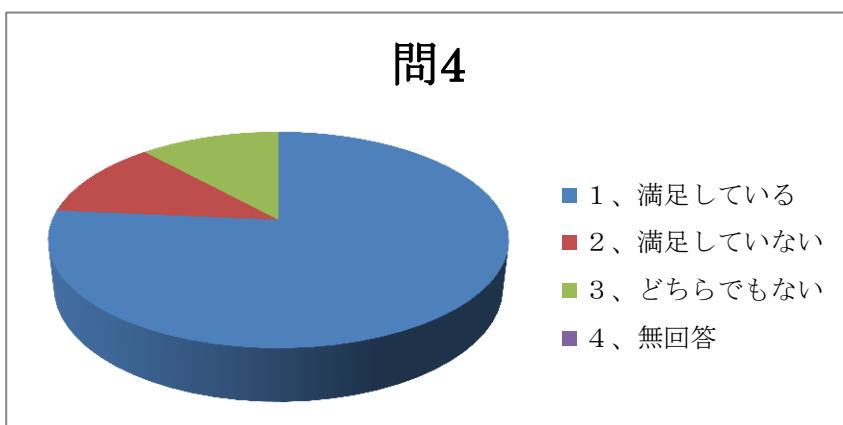
- ・障害がありシャワー浴の為ゆっくり湯に浸かりたい
- ・男性を好む。女性だと遠慮するとのこと有り。今はお任せしますと認識した様子です

【今後の対応について】

- ・一人一人身体状況が違いますので、職員間で相談し出来る限り個別に対応していきます。ご要望をお伝えください。
- ・同性介助での対応を心がけていますが、スタッフの配置上100%は難しい状況です。今後も出来る限り同性介助にて対応できるように努めていきますので、ご利用前にご要望をお伝えください。

問4：食事には、満足されていますか？

1、満足している	13
2、満足していない	2
3、どちらでもない	2
4、無回答	0



【理由】

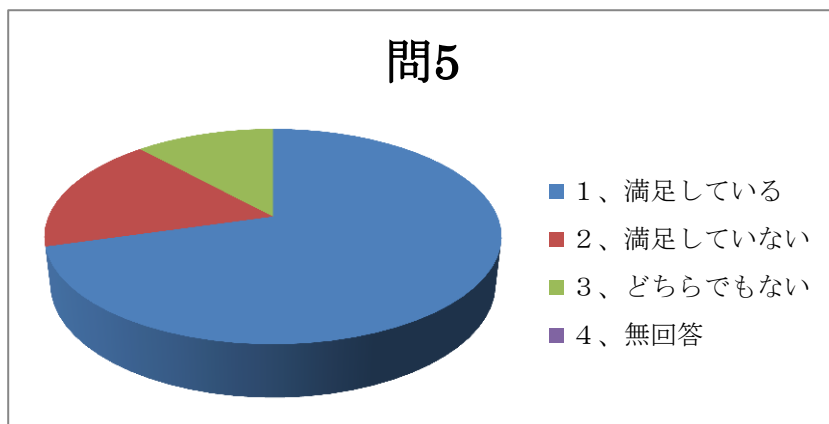
- ・オヤツ、ヨーグルトだけでも食べられたら幸せです
- ・口に合わなかった
- ・非常に満足している
- ・朝食にパンを希望している
- ・辛い物だけは（胡椒・唐辛子・生姜）特に避けたい

【今後の対応について】

- ・入所前に相談員にご要望をお伝えください。その方の状態によって、個別に対応致します。
- ・お口に合わない際、改善点などを職員にお伝えください。今後の参考に致します。
- ・朝食のパンについてご利用前に希望をお聞きしています。ご利用前に相談員にお伝えください。月曜日の朝食は雑炊と固定メニューとなっていますので、ご了承ください。
- ・刺激物（唐辛子・わさび・カレー）中止の対応は可能ですので、ご利用前にお伝えください。ただし、胡椒や生姜は調理の都合上避ける事が出来ませんので、ご了承ください。

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	12
2、満足していない	3
3、どちらでもない	2
4、無回答	0



【理由】

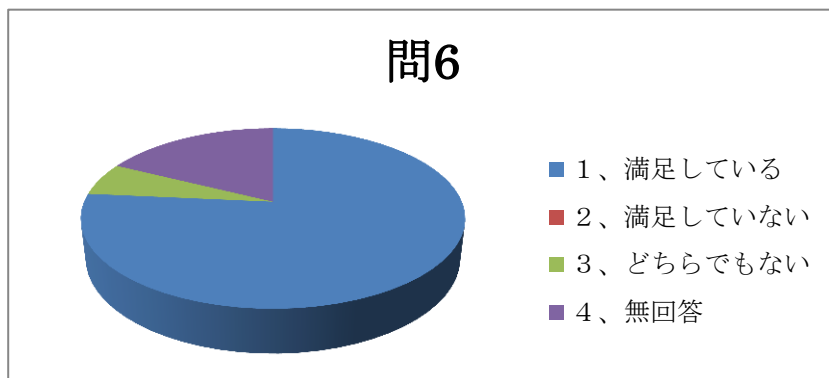
- ・一人部屋ではテレビも良く見えにくく、耳が遠いので音を大きくすると悪いと思い、下の人達のデイケアに入れてくださればと申していますが？
- ・皆と一緒に会話をしたりゲームをしたい
- ・十分満足している
- ・目が不自由のため
- ・少し、車椅子の時間を長くして欲しい 家で午前4時間・午後2時間起きています

【今後の対応について】

- ・ショートステイご利用中は、介護保険制度上デイサービスを利用することは出来ません。
- ・行事やクラブ活動が無い日は、可能な限りフロアでのレクリエーションを行うように努めていきます。また、他のご利用者とは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。
- ・ご本人の体調に配慮しながら車イスで起きる時間を調整していきます。ご利用前にご要望をお伝えください。

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
2、満足していない	0
3、どちらでもない	1
4、無回答	3



【理由】

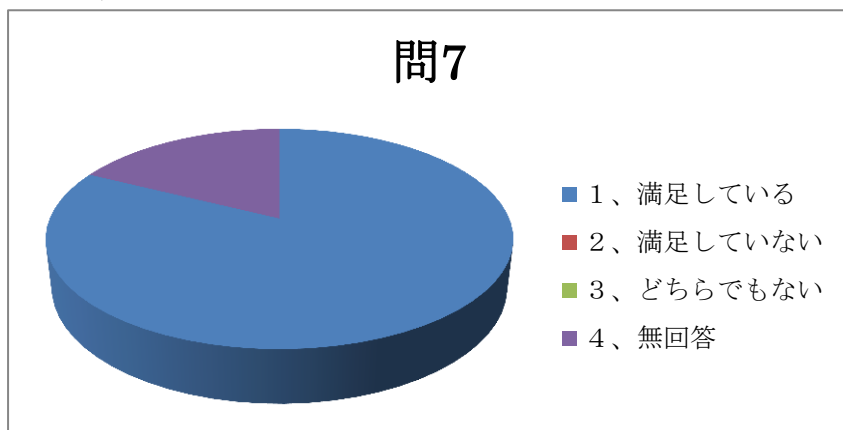
- ・ 自宅より送迎しています
- ・ 出来ればデイケアのように17時だと思っております
- ・ 大変注意深く親切に接してくれる
- ・ 安心できる

【今後の対応について】

- ・ ショートステイの入退所時間は、基本的に10時入所・15時退所としています。個別での対応は可能です。ご利用前に相談員にご相談ください。車の手配の都合上ご要望に沿えない場合もあります。

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	14
2、満足していない	0
3、どちらでもない	0
4、無回答	3



【理由】

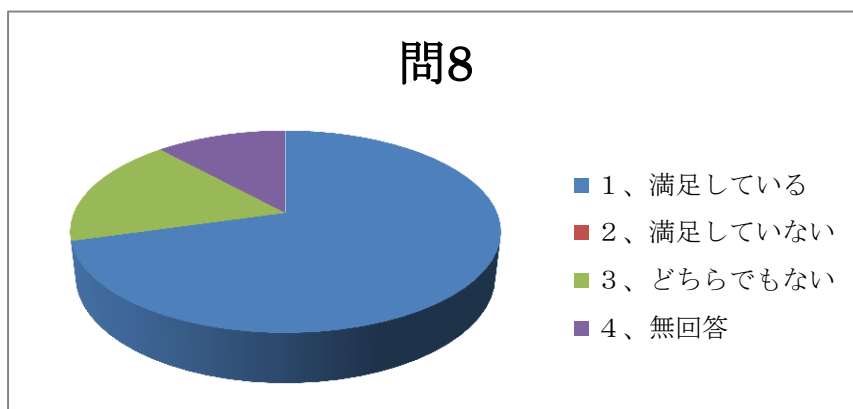
- ・ 失礼などない
- ・ いつも分かりやすく丁寧に説明して下さいます

【今後の対応について】

- ・ 引き続き、分かりやすい説明や誠実な対応を心がけていきます。

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	12
2、満足していない	0
3、どちらでもない	3
4、無回答	2



【理由】

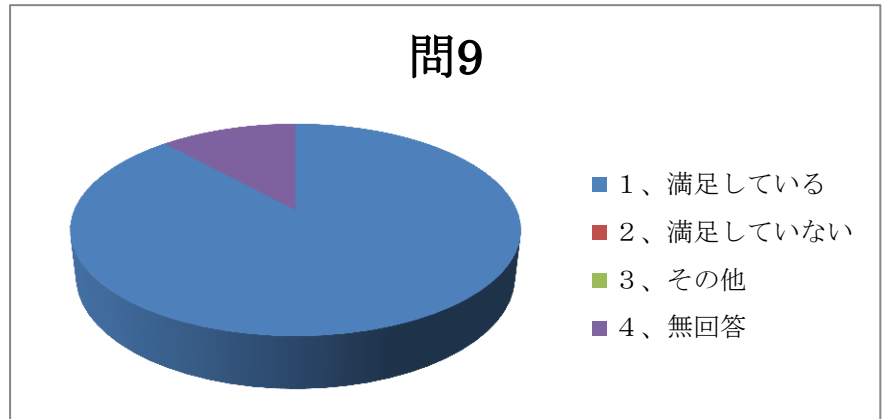
- ・ ケアプランが本人の事を理解して作られています
- ・ 分かりにくい時は、いつも電話していますので、ご迷惑をかける事が多くありますが宜しく願い致します
- ・ もっと簡単明瞭に
- ・ 持ち物の書式をもっと分かりやすく書けるといい
- ・ 満足している

【今後の対応について】

- ・書式については、こちらからもお伺いしていきますのでよろしければ改善点をお伝えくだされば幸いです。善処していきます。
- ・計画書は、一人一人に合わせた内容になっています。不明点があれば、その都度相談員にお伝えください。

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
2、満足していない	0
3、その他	0
4、無回答	2



【理由】

- ・満足している
- ・介護方法・生活状況の内容がとても分かりやすく様子が書かれています
- ・とても詳しく書いて頂き、よく様子が分かりました

【今後の対応について】

- ・引き続き、ご利用中の様子を分かりやすくお伝えしていきます。確認したい内容がありましたら、事前に相談員にお伝えください。

問10：より充実して欲しいサービスはありますか？

- ・音楽を聞かせてください
- ・部屋の設備
- ・急用でショートステイ利用が出来ない場合に、日帰りでも対応して頂けたら助かります
- ・人の対話があればと申しております。一人ボッチが一日を長く感じると帰宅の際よく申しています
- ・仲間作りが出来る環境を作って欲しい
- ・リハビリの方法を充実して欲しい

【今後の対応について】

- ・一般棟ではラジカセ等をお持ちになって、居室で聞いている方もいらっしゃいます。ご自宅から持参して頂ければお部屋で聞いて頂く事が出来ます。イヤホンも一緒にお持ち下さい。
- ・部屋の設備に関しては、ご要望があればお伝えください。善処していきます。
- ・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。
- ・緑の郷ではリハビリ加算を取っていません。個別での散歩やフロア内での歩行、介助での歩行、移乗時の立位保持など生活の中でのリハビリが中心となります。

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。

- ・ 障害の為、右・左と使いにくい棚の配置になってしまうため考慮して頂きたい
- ・ ショートステイに行ったのに帰宅が午前中とかになってしまうことがあり午後の帰宅にして頂ければと思います
- ・ いつも大変お世話になっております。ショートステイは職員の方々が親切にしてくださるので行けるのが楽しみの様です。これからも宜しくお願い致します。
- ・ 食事の件ですが、家族に献立が分かっているといいと思います。
- ・ ショートステイのベッド数が少ないので無理とは思いますが、利用したい時に予約が取れたらいいと思いました
- ・ デイサービスから続けてショートステイに入れて頂いたり、ショートステイからいつものデイサービスに入れて頂いたり送迎できない、送迎時に同席できない我が家にとってはとても助かっています。家族でさえ大変なのにただただ感謝しています
- ・ 現在、入居予約しており、父がガンで横浜総合病院に入院しており、母も認知症で一人で居れなく介護が限界でグループホームに入っています。入居をよろしくお願い致します

【今後の対応について】

- ・ 緑の郷のショートステイは2人部屋となっております。皆様のご希望に沿ってお部屋の調整をしています。やむを得ず、棚の配置など不都合がある場合には職員がお手伝いもしくは工夫しますのでお伝えください。
- ・ ショートステイの入退所は、ご利用者の身体状況を把握する為に10時入所、ご家族の時間を大切にするため・ご本人にもゆっくりと過ごして頂くために15時退所としています。退所が午前中になる場合は、やむを得ない理由があると思われます。その際は、事前にお伝えしていますのでご了承ください。入退所時間は、出来る限り希望に沿って参ります。
- ・ 食事の献立はホームページ（URL: <http://ryokuseikai-yokohama.jp>）に載っています。インターネット環境が整っている方はご覧ください。もしくは、献立表をお渡しすることができますので、相談員にお伝えください。実費（1部10円）負担となります。
- ・ 3ヶ月前にご予約を頂いています。急なご利用は難しい場合がありますが、急なキャンセルもありますので、まずは担当ケアマネージャーにご相談ください。
- ・ 入所に関しては直接ご相談ください。入所申し込みの方法などご説明いたします。

ご協力ありがとうございました。