

令和5年度 てまりショートステイ ご利用者アンケート集計結果

令和6年1月吉日

てまりショートステイ 管理者 若林勇希弘

過日は、当施設満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
お忙しい中、多くのご回答をいただき、また、貴重なご意見やご要望を頂戴できましたことを
感謝申し上げます。結果をまとめましたので、ご覧ください。

実施期間:令和5年10月1日~11月30日 32名に配布 19名回答(回収率 59%)

1. 職員の挨拶や身だしなみは適切ですか？

・満足 16件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・声掛けがハッキリしていて、老人の耳に良く聞こえるトーンだと思います。
・いつも綺麗にされているけど、名札がもっと見やすいと思う。

《施設より》

良い評価をありがとうございます。挨拶は元気よくはっきりと、身だしなみは常に見られていると
いうことを意識し、適切な対応を継続していきたいと思えます。

2. 職員の言葉遣いや電話対応は丁寧ですか？

・満足 16件 ・やや満足 3件 ・やや不満 0件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・丁寧で聞き取りやすいです。 ・よく声をかけて下さって、ありがたいです。
・ショートの前日に必ずTELで、体調や日常の生活などの確認があるので安心します。

《施設より》

良い評価をありがとうございます。態度や印象、言葉遣いなど、相手に対して優しさや思いやり
を持って、丁寧な対応を継続していきたいと思えます。利用前連絡では、ご家庭でのご様子を
教えていただき、利用中もご家庭内と変わらない生活支援に努めさせていただきます。

3. ショートステイでの様子、利用状況は満足されていますか？

・満足 12件 ・やや満足 6件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・細かい所に良く気配りされている。
「やや満足」・変わった様子が無いからか、元気に過ごされていましたが毎回かな。

《施設より》

電話での報告や送迎での報告時、連絡帳での報告では、利用中の具体的な報告になるよう
努めてまいります。生活の様子がイメージできるような報告や記載、楽しかったことの報告も多く
できるようにしていきます。ご家庭でのご相談事などありましたら、いつでもお話しください。

4. 職員にどんなことでも相談しやすいですか？

・満足 13件 ・やや満足 3件 ・やや不満 3件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・何事にも答えてもらえて、ありがたいです。
「やや満足」・中にはおとなしくて話をあまりされない方もいるので、こちらから話しかけることもあるので！
「やや不満」・ちょっと私共も遠慮して、言えない時もあるので、もっと積極的にお願いしたほうが良いか？考えることもあります。
・あんまり相談ないです。おばあさんだけ集めるだけで、なんもおもしろくない。
（ただ座っているだけなんておもしろくない）1日1回でも、年寄りが大きく体を動かす時がある方が良い。

《施設より》

生活での相談、体調等の変化に対する相談、ご家族に関する相談など、何かありましたらいつでもお声掛けください。ご家庭とショートステイ利用中と他の介護サービスを使われている方も、安心して生活が送れるよう情報共有を行ない、支援させていただきます。利用中の対応について、ご指摘のあったことについては早々に検討して、改善していきたいと思っております。

5. 介護支援計画書の内容は、ご本人やご家族の意向に沿っていますか？

・満足 14件 ・やや満足 4件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・未回答 0件

《ご意見等》

「満足」・わかりません。
「やや不満」・まだ初めてで、皆さんの計画通りで良いのか、よくわかりません。

《施設より》

担当ケアマネジャーの作成したケアプランをもとに、ショートステイの利用目的と楽しく安全な生活の維持を目的に介護計画を作成しています。これからも色々お聞きした中で、ご本人やご家族が安心して利用ができるように、支援させていただきます。ご相談など、何かありましたらいつでもお声掛けください。

6. ご利用時の出来事や思い出などを聞いての印象はありますか？

・ある 4件（ある方は、下記にご記入ください。） ・なし 15件

《ご意見等》

・丸山さんが自分のアルビユニフォームを利用者さんたちに着せて、1人ずつ写真を撮ってくれました。どの利用者さんたちも満面の笑顔でした。特に母は日常に無い良い笑顔でした。ありがとうございました。
・食事前の体操は時間がありすぎ、体操が終わってボーっとしている時間が長すぎると思う。もっと手足を伸ばせるスペースがあると良い。
・1人でパンツも替えられるから大丈夫です。
・この間、利用中に2回もケーキをいただいたと、とても嬉しそうに話してくれました。

《施設より》

楽しい思い出、生活のメリハリ、やりがいなどが印象として残るようなサービス提供に、これからも努めてまいります。

7. 送迎時の運転マナーは適切ですか？

・満足 14件 ・やや満足 3件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・家族送迎 1件

《ご意見等》

「満足」・道が悪いのに家の前まで送迎してもらって助かります。

《施設より》

安全運転に注意しながら、送迎を行なっています。季節による注意点、地域の道路状況を確認しながら、運転に努めてまいります。ご家族様からの送迎につきましては、お忙しいところ、ありがとうございます。

8. 送迎時、ご利用中の様子などお伝えできていますか？

・満足 14件 ・やや満足 3件 ・やや不満 1件 ・不満 0件 ・家族送迎 1件

《ご意見等》

「満足」・時間通りに送迎して下さるので安心です。

《施設より》

施設職員での送迎時やご家族による送迎時では、利用中の具体的な報告になるよう努めてまいります。生活の様子イメージできるような報告や記載、楽しかったことの報告も多くできるようにしていきます。ご家庭でのご相談事などありましたら、いつでもお話しください。

自由記載欄 … 普段気になっていること、感じていることをご記入ください。

- ・認知の進んでいる母に、いつも親切に接して下さり、ありがとうございます。
- ・大変お世話になっております。今後もよろしく願います。
- ・お世話になります。いつも優しく丁寧に接して下さい、ありがとうございます。
とても助かっています。よろしく願います。
- ・急なショートの対応、とても助かっています。
- ・食堂の窓側の本棚、だいぶ年数以前のもので、新しいのと替えて下さると見たいのもあるか？と思っています。部屋の蛇口が、水の出がジャーっと出て、飛び散って周りが汚れて使い勝手が悪いので、ロの下へビニールでもゴムでも巻き付けておいたらどうでしょうか？
- ・コロナがもう少し落ち着いた時点で、施設内を見学させてもらいたい。

《施設より》

多くの方からご理解・ご協力をいただきまして、誠にありがとうございます。たくさんの嬉しいお言葉を頂戴し、職員一同励みになります。また、対応が行き届かなかった点等につきましては、早期改善を図っていきたいと思います。

これからも、入居者様と家族様一人一人の心に寄り添ったケアに努めてまいります。細かいことでも、何かありましたら、管理者や職員にお声掛けください。