

# 令和4年度 てまりショートステイ 満足度調査集計結果

令和5年2月吉日  
てまりショートステイ 管理者 丸山 幸介

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(52%)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4年10月1日~11月30日 37名配布、19名回収(回収率52%)

ご回答いただきました文章をそのまま記載させていただきました。

## 1. 職員の挨拶や身だしなみは適切ですか?

・満足18      ・やや満足1      ・やや不満0      ・不満0

具体的な内容をお書きください。

- ・きちんと挨拶されてます。本人にも上手に接していただいております。
- ・服装も整っています。
- ・皆さんの挨拶や態度がとても丁寧です。

**\*ご返答ありがとうございます。**

**今後さらに皆様に気持ちよくご利用いただけるように努めてまいります。**

## 2. 職員の言葉遣いや電話対応は丁寧ですか?

・満足18      ・やや満足2      ・やや不満0      ・不満0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・やさしい言葉遣いで接してもらっています。
- ・丁寧な電話対応です。
- ・ショートステイに行っている間に電話を頂くのですが、あまりにも丁寧でこちらが恐縮してしまいます。
- ・こちらがまとまりのない話し方をしても、ちゃんと理解いただいているので安心!!。

**\*ご返答ありがとうございます。**

**今後さらに皆様に気持ちよくご利用いただけるように努めてまいります。**

## 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13      ・やや満足 5      ・やや不満 1      ・不満 0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・母がとても喜んで帰ってきます。
- ・コロナの時、おばあさん1人でさみしいと言っていました。
- ・連絡帳大変でしょうがもう一言いただくと様子がみえるように感じます。  
(本人が出来事を話をしなくなった)
- ・ショートの様子が記入にある用紙があり読んで安心します。
- ・楽しそうに帰ってきます。
- ・傷の手当などよくしていただきありがとうございます。
- ・本人には出かける日に伝えるのですが朝伝えると落ち着かない。
- ・伝える時間、昼食後の後に伝えるようにしている。
- ・連絡帳の記入の仕方で迷うことがある。
- ・本人は個室対応が理解できず、今回も1人部屋だったと言うけど満足していると思う。

**\*ご返答ありがとうございます。**

**ご利用時の様子報告などしっかりとお伝える出来るようにしてまいります。**

#### 4. 職員にどんなことでも相談しやすいですか？

- ・満足12
- ・やや満足7
- ・やや不満0
- ・不満0

具体的な内容をお書き下さい。

- ・迎えの時や帰宅時に話すことが多くなり、時間がかかると申し訳ない。
- ・急な事でも受け入れてもらって感謝です。
- ・まだ慣れていないのか相談までいかないですが、どなたも話しやすい方々なので安心しておまかせできますし、ショートステイは本当にありがたく思っております。
- ・ケアマネさんはお家に来ていただいているのでおばあさんを見ている。
- ・私の体のことも気にかけていただいています。
- ・家族の大変さを愚痴ることもたまにあるけど、ちゃんと聞いて下さりありがたい!!。
- ・私の話を真剣に聞いてくれます。
- ・相談はいつすればよいですか？。

**\*ご返答ありがとうございます。**

**送迎時だけでなく電話連絡時等含め話をさせていただき、安心してご利用して頂けるように努めてまいります。ご相談等がありましたら、相談員までご連絡ください。**

#### 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
- ・やや満足4
- ・やや不満0
- ・不満0
- ・未回答1

具体的な内容をお書き下さい。

- ・大変助かっております。これからも宜しくお願いします。
- ・希望通りにしていただいておりますありがとうございます。
- ・いつでも歩けるように心がけております。

・無理なく行けております。

## 6. ご利用時の出来事や思い出など、聞いての印象はありますでしょうか？

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

具体的な内容をお書き下さい。

- ・本人はどこに行ってきたのかもわかっていない。
- ・本人からステイ時の出来事などの話を聞いたことがない。
- ・特に本人にとって不都合な事などは特に話したがらないので。又もともとおしゃべりは不得意なので。
- ・コロナが多く出ている時は休ませます。いつ頃から利用できるのかの判断が難しいです。
- ・ご飯は全部食べたとかお風呂に入れてもらったと話します。

**\*ご返答ありがとうございます。**

**コロナ禍にてご不安な状況下が続きますがご様子等しっかりとお伝えしてまいります。**

## 7. 送迎時の運転マナーは適切でしょうか？

・満足14      ・やや満足1      ・やや不満0      ・不満0      ・未回答3

具体的な内容をお書き下さい。

- ・玄関前まで来ていただきありがとうございます。
- ・皆さん親切に対応して下さいます。
- ・丁寧に送迎してもらっています。
- ・皆さん大変注意してくれています。

**\*ご返答ありがとうございます。安全運転に努めてまいります。**

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

具体的な内容をお書き下さい。

- ・時間がかかってしまう事が多くなりやすいので申し訳ない。
- ・スムーズに迎えの人と家を出てくれます。
- ・いつも元気な気持ちで迎えに来てもらっています。
- ・本人に聞いてもわからないので送ってきたときに話をしてくれるのでありがたいです。
- ・気になったことなど話をして下さいます。
- ・あまりその点については説明を受けたことがないですが、大丈夫と思ってます。

**\*ご返答ありがとうございます。**

**安全運転、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。**

**お時間が可能な限りお話をさせていただき、ご様子の報告やご自宅での様子を伺ってまいります。**

9. ホームページをリニューアルしましたが、内容はいかがでしょうか。

・満足3      ・やや満足0      ・やや不満0      ・不満0      ・見ていない16

具体的な内容をお書き下さい。

- ・ごめんなさい、見ていないです。色々頑張っていたきたいです。
- ・スマホの見方がわからないのでケアマネさんが来られた時に教えて欲しいです。

**\*ご返答ありがとうございます。**

**ホームページで活動やご利用時のご様子等もお伝えさせていただいております。**

**是非、お時間がある時にご覧ください。**

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。

- ・衣服の着用が片手でしているの、特にトイレの後など気をつけて欲しいです。  
ズボンの丈が合わないこともあり、裾を踏むことが多いので。又、家と施設内の室温の差がわからないので、衣類の厚さや長さ、組み合わせなど、気づいたことがあったら教えて欲しい。  
重ね着など家ではすすめる事があるが、好みの色やデザインで買った物が多いので、買い足す時に参考にしたい。
- ・送迎時間に遅れる事がある。時間を気にしているのか足早に帰ろうとしている人がいる。
- ・送ってもらったときに、家の者は必ずいた方がよいのですか？  
仕事で都合がつかないこともあるかもしれないのです。
- ・私は毎月お世話になっております。いつも親切にいただいている2人がおります。  
出来ましたら夜もみそ汁がいただけたら良いと思います。わがまま言ってすみません。  
12月24日で100才になります。今後とも宜しくお願い致します。
- ・迎えに行った時に笑顔で出てくるとホッとします。  
職員の方にてまりで過ごしている時の様子をお聞きすると、丁寧に教えてくれます。  
ありがとうございます。また、時おり表情の良い写真をいただき、楽しかったと思われる様子を想像させていただいております。
- ・最近少しずつですが今までとは違ってこちらの言っているのが分かっていない部分があります。  
薬を飲むときに最近ですが「トロミ」を錠剤も粉末にして混ぜて飲ませています。  
ショートに行く日「トロミエール」を持たせたらいいですか？  
これから手がかかると思いますが宜しくお願い致します。

**\*多くのご意見を賜り誠にありがとうございます。**

**皆様ご不安を抱えられている状況や安心して頂ける状況など、少しでもご本人、ご家族に安心して頂き少しでも笑顔でお過ごしいただける環境を提供してまいります。**

**お気づきな点やご不明点などございましたらお気軽にお話しください。**

**今後とも宜しくお願い致します。**

ご協力ありがとうございました。