

ご利用者様満足度調査

てまりショートステイ アンケート 結果(令和3年度)

実施日:令和3年9～10月 30名に配布 28名回収(回収率93.3%)

ご利用者・ご家族各位

令和3年12月吉日
てまりショートステイ
管理者 小林 伸光

てまりショートステイアンケートご協力のお礼

寒冷の候、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。
日頃は大変お世話になっております。

9月に実施させて頂きましたショートステイアンケートにおきまして、ご多忙中にもかかわらず多数の利用者ご家族様からご協力頂き心より厚く御礼申し上げます。

この度、アンケート回収結果とそれに対する施設での対応・回答をまとめさせていただきましたので、ご確認をお願い致します。

皆様から頂戴しました貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、利用者様及び利用者ご家族様により親しまれ、満足して頂けるようさらなる努力をしていきたいと思っております。施設に来られた際は、気軽にご意見等お聞かせ下さい。
今後ともよろしく願い申し上げます。

1:ご記入いただいたのはどなたですか？

| | |
|------|----|
| ご本人 | 2 |
| ご家族 | 24 |
| 記入無し | 2 |

2:ショートステイの運営方針は「住み慣れた地域で安心安全なケアを提供し家族の介護負担軽減に努めます」です。

ご利用者様の個人個人に目を向け、より良い最善の介護が提供できるようにした方針といたしました。

ご利用者様・ご家族様が、安心してご利用いただける事業所にしていきたいと思っておりますので、ぜひとも、以下の設問にご回答いただきたくお願いいたします。(複数回答可)

3:職員の言葉遣いや対応方法

| | |
|--------------------------------|----|
| あいさつ、服装、言葉遣い、マナーがきちんとしている | 26 |
| 本人や家族の話を良く聴いてくれる。話しやすい。 | 19 |
| 送迎時、利用時の様子を教えてくれる。 | 16 |
| 連絡帳が分かりやすく記入されている。 | 11 |
| 他の介護サービス、ケアマネージャーと連絡を取ってくれている。 | 8 |

※ 単位:人

【ショートステイより】

ご意見ありがとうございました。

結果から挨拶や身だしなみの点でご家族様の印象が良い事が分かりました。

職員一同うれしく思っております。引き続き接遇面に関して心がけていきたいと思っております。

4:ショートステイについて

| | |
|----------------|----|
| 利用したいと思う。 | 20 |
| 定期的に利用したいと思う。 | 6 |
| 隔週定期に利用したいと思う。 | 8 |

※ 単位:人

【ショートステイより】

ご意見ありがとうございました。

引き続き利用していただけます様ケアの質を上げて対応させていただきます。

5:ショートステイについて満足していますか？

| | |
|------------|----|
| 満足している。 | 25 |
| 改善してもらいたい。 | 0 |

※ 単位:人

《ご意見》

口腔ケアについてもう少し丁寧をお願いします。

【ショートステイより】

ご意見ありがとうございました。

ご利用者様一人一人の状態に合わせ、細かいところまで丁寧に口腔ケアを行います。

薬に日付を書いてあるので飲んだ時は○をつけて欲しいです。

【ショートステイより】

ご意見ありがとうございました。

お薬を飲まれた際には、ご家族様に分かるよう表記させていただきます。

6: 利用後、「楽しかった・また行きたい」と話していますか？

| | |
|----------------------------|----|
| また行きたいと話している、またはそう感じられる。 | 15 |
| もう行きたくないと話している、またはそう感じられる。 | 4 |
| その他 | 7 |

※ 単位:人

《その他》

デイサービスの方が良いと言っている。泊まらないから。

家が一番だと言う。

【ショートステイより】

ご意見ありがとうございました。

また利用したいという意見が多かった半面、もう行きたくない・またはそう感じる方が数名おられました。

新しい取り組みなども検討し、ご満足いただけるサービスを目指して行きます。

《自由記載欄》

いつも手間のかかる母を世話してくれてありがとうございます。若い男の人が優しく声を掛けてくれて一生懸命さを感じます。本当に感謝しています。これからもよろしく願います。

月1回の利用をする事で楽が出来ます。ありがたいです。

時々利用状況の説明の無い職員がいます。お話しして頂けるとありがたいです。

被害妄想が多い本人に対して職員にご迷惑を掛けてすみません。

いつもわがままに対応して頂き有難く思います。これからもよろしく願致します。

【ショートステイより】

ご意見ありがとうございました。

今後送迎の際には、利用中のご様子等を分かりやすくお伝えさせていただきます。

また、何かあれば相談員から直接ご報告をさせていただきます。

※注

1) 記載文章は、そのまま転記しています。

2) ご意見で個人が特定されそうなものに関しては、個別にご回答をさせていただきましたので掲載しておりません。

【ショートステイより】

今回も、感謝の言葉をたくさん頂きありがとうございました。職員一同励みとしてより良いサービスの提供を行い個々の対応を見つめ直し、ケアの質を上げていけるよう支援して参ります。

ご協力ありがとうございました。