

第2回 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑ショートステイ)

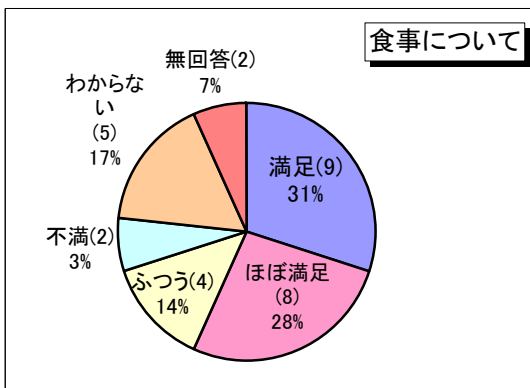
【アンケート対象者数】 41名(H19. 6～8 利用者)

【回答者数】 30名 【回収率】 77.5%

【回収方法】 返送(返信用封筒にて)

【実施期間】 H19. 8. 14～8. 31

問1. 食事の内容に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	9	30.0%
ほぼ満足	8	26.7%
ふつう	4	13.3%
不満	2	6.7%
わからない	5	16.7%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 56.7%

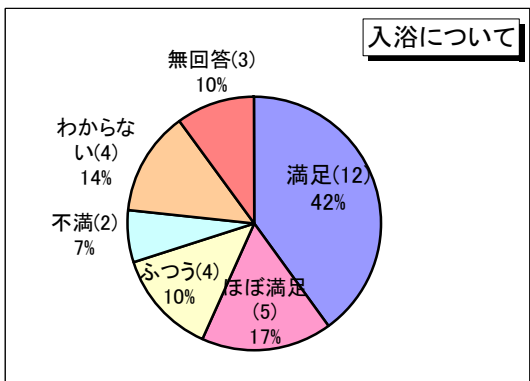
《ご意見》

- ①本人が何も言わないから分からない。
- ②副食についてくる魚類が多いのと硬い。

《事業所からのコメント》

- ②1ヶ月を通しての献立作成をしておりますので、その中で提供させて頂いているつもりですが、行事食等もその中に盛り込んで行く為、利用期間によっては若干の偏りが出るかもしれません。できるだけ皆様に食べやすいものを提供するよう心がけていきます。管理栄養士 村山

問2. 入浴の内容に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	12	40.0%
ほぼ満足	5	16.7%
ふつう	4	13.3%
不満	2	6.7%
わからない	4	13.3%
無回答	3	10.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 56.7%

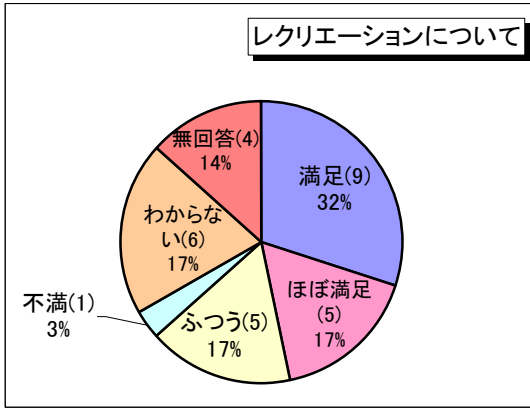
《ご意見》

- ①入浴していただきとても助かります。
- ②可能であれば毎日入浴させてほしい。
- ③三泊以上した場合は、入浴を2回させて欲しいです。

《事業所からのコメント》

- ②③ご希望の入浴回数を実現できるよう体制の見直しを図り、努力していきます。

問3. レクリエーションの内容に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	9	30.0%
ほぼ満足	5	16.7%
ふつう	5	16.7%
不満	1	3.3%
わからない	6	20.0%
無回答	4	13.3%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 46.7%

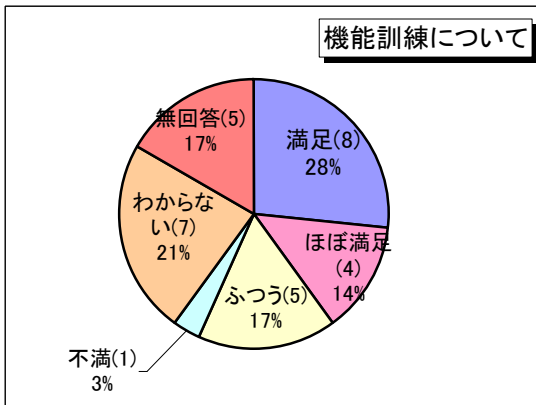
《ご意見》

- ①レクリエーションは受けていないと思います。
- ②実施したことがない。
- ③内容を聞いたことがない(本人から)。
- ④日記での報告がない。
- ⑤内容には満足していますが、回数をふやしてほしい。
- ⑥嫌い

《事業所からのコメント》

- ①②③④わずかな時間ではありますが、レクリエーションは行っておりますので終了時連絡用紙での報告をしっかりと行っていきたくと考えております。
- ⑤⑥ご希望に添った回数・内容が実施できるよう検討し、さらにレクリエーションの内容を充実させることができるよう努めてまいります。

問4. 機能訓練の内容に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	8	26.7%
ほぼ満足	4	13.3%
ふつう	5	16.7%
不満	1	3.3%
わからない	7	23.3%
無回答	5	16.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 40.0%

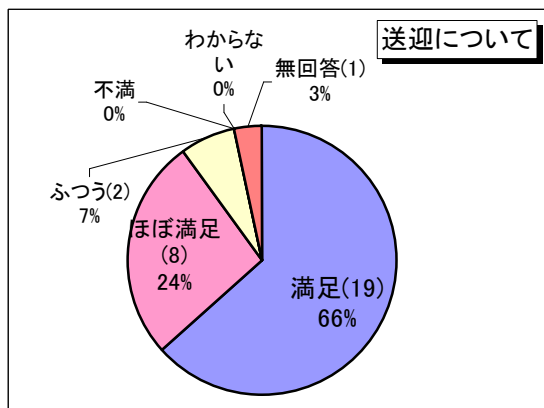
《ご意見》

- ①もっとたくさん訓練をしてほしいとの事。
- ②同上(内容を聞いたことがない(本人から)、日記での報告がない)。
- ③PTの先生がやってくれない。
- ④機能訓練は受けていないと思います。

《事業所からのコメント》

- ①②③④機能訓練の実施を強化できるよう体制を整え、また日常生活の中での運動も含め、終了用紙での報告もしっかりと行っていけるよう努めます。

問5. 送迎の内容に満足されていますか(予定時間は守られているか等)？



	人数(名)	構成比(%)
満足	19	63.3%
ほぼ満足	8	26.7%
ふつう	2	6.7%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	3.3%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 90.0%

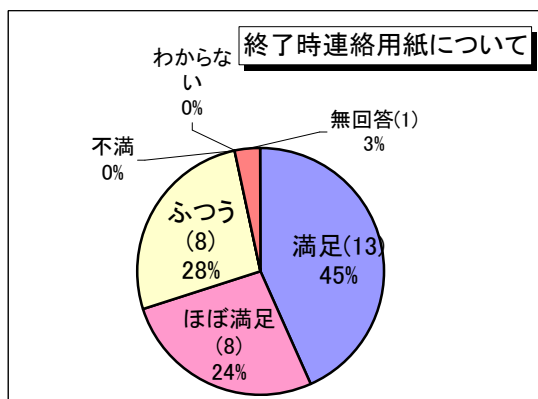
《ご意見》

- ①とても助かります。有難うございます。
- ②時間はほぼ守られていて、本人はよるこんで出かけています。
- ③ありがとうございます。日曜の送迎があればと思っています。

《事業所からのコメント》

- ③日曜の送迎が実施できるよう体制の見直しを検討していきたいと考えております。

問6. 終了時連絡用紙の内容はいかがですか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	13	43.3%
ほぼ満足	8	26.7%
ふつう	8	26.7%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	3.3%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 70.0%

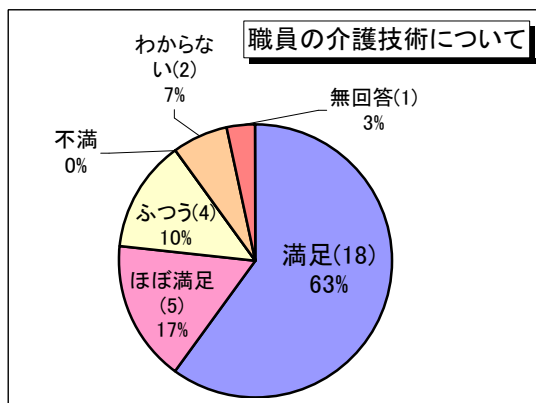
《ご意見》

- ①食事のことも充分わかりやすいし、血圧も細かく記入下さり、水分摂取量も書いて下さり、1日の状態を知ることができて大変満足です。
- ②自宅で記入しているノートを持参していますので、そのノートにも書いて頂き、嬉しく思っています。ありがとうございます。

《事業所からのコメント》

- ・利用時における、体調の変化や食事摂取量、また1日の過ごし方など、今後も出来る限り詳しく報告していけるよう努めてまいります。

問7. 職員の介護技術(お世話の仕方)に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	18	60.0%
ほぼ満足	5	16.7%
ふつう	4	13.3%
不満	0	0.0%
わからない	2	6.7%
無回答	1	3.3%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 76.7%

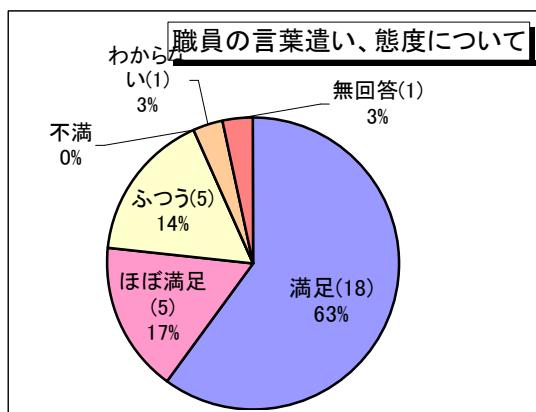
《ご意見》

- ①食事に時間のかかる母ですが、高い割合で摂取させていただいて嬉んでいました。先月はちょっと少なくて驚きましたが…。
- ②ありがたいと思っているとのこと。

《事業所からのコメント》

- ①まだまだ不十分ではありますが、個々に技術の研鑽に励み、利用者様、ご家族様に満足していただけるような援助を行っていけるよう努めてまいります。

問8. 職員の言葉遣い、態度はいかがですか？



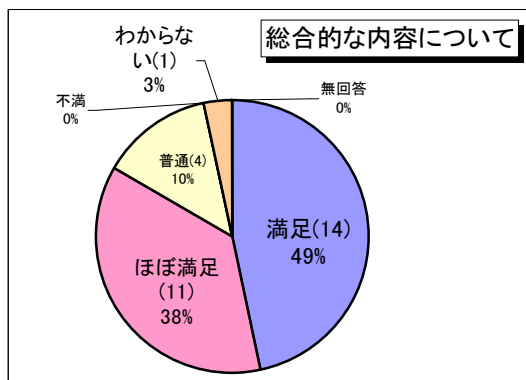
	人数(名)	構成比(%)
満足	18	60.0%
ほぼ満足	5	16.7%
ふつう	5	16.7%
不満	0	0.0%
わからない	1	3.3%
無回答	1	3.3%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 76.7%

《事業所からのコメント》

- ・職員一同、言葉遣いや態度に配慮し、また接遇研修などにも取り組み、利用者様に気分良く過ごしていただけるよう、今後とも努めてまいります。

問9. 総合的に考えてショートステイの内容に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	14	46.7%
ほぼ満足	11	36.7%
ふつう	4	13.3%
不満	0	0.0%
わからない	1	3.3%
無回答	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 83.3%

《事業所からのコメント》

- ・総合的に見て良い結果をいただいておりますが、この結果に満足せず、今後コスモス苑を利用される利用者様により良いサービスを提供できるよう努めてまいります。

問10. 問9において「満足」とお答えの方以外の方にお伺い致します。
その理由は次のどの項目にあてはまりますか？(複数回答可)

- 荷物の忘れ物、紛失が多い(1名)
- 日曜日の送迎がない(6名)
- 希望する日時にサービスが利用できない (1名)
- 車の乗り心地が悪い
- 費用が高い
- 退屈な時間が多い(4名)
- 職員が充分に関わってくれない(1名)
- 居心地が悪い
- 連絡事項がきちんと伝達されていない(1名)
- その他(2名)

《その他の意見》

- ①お世話をして戴くのが大変だと思います。感謝致しております。
- ②職員の皆様方にいろいろと介護等、お世話をして頂き、有難うございます。感謝致して居ります。今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ③1~4、本人が覚えていないので、記入致しておりませんが、何時も大変お世話になり、喜んでおります。ありがとうございます。
- ④入浴回数を多くしてほしい。
- ⑤レクをもう少し増やしてほしい。例えばカラオケ等。
- ⑥ショートの人と長期入所者との触れ合う場を設けてほしい。
- ⑦特養の収容数をふやしてほしい。
- ⑧予定があつてショートステイをお願いした日に本人が体調を崩した時、市外に出ている場合、迎えに行けない時はどうすれば良いのか非常に不安です。
- ⑨2ヶ月前の申込みは早すぎる。せめて1ヶ月前にして欲しい。
- ⑩四肢マヒ、嚥下障害、発語なしなので、世話をしていただくのも大変だと思いますが、できれば「おやつ」はベッド上ではなく、車いすに座らせていただければ助かります。
- ⑪5月ショートで結膜炎になった事について。帰宅日(土曜)に、両目が赤くなって目ヤニも出ていた為、介護職員さんに尋ねたところ、「ものもらいでもできたんでしょうか」という返事でした。できれば、その時「日誌」を確認していただいて(記入があれば)返事をもらえれば…と思います。帰宅後、目ヤニが溢れるほど出て、熱発もあり、状況がわからなかったので不安(頭の手術をしているので、脳の異常も考えてしまいます)でした。翌週水曜日に多根眼科受診し、「単なる結膜炎」との診断でしたので安心しました。

《事業所からのコメント》

- ①②③ご家族様、ご利用者様によりいっそう満足していただけるよう今後とも努めてまいります。よろしくお願い致します。
- ④ご希望の入浴回数を実現できるよう体制の見直しを図り、努力していきます。
- ⑤わずかな時間ではありますが、レクリエーションは行っておりますので終了時連絡用紙での報告をしっかりと行っていきたいと考えております。またご希望に添った回数・内容が実施できるよう検討し、レクリエーションの内容を充実させることができるよう努めてまいります。
- ⑥日々の生活の中で、職員が間に入り、お声かけさせて頂くなどし、ショートステイ利用者の特養入居者との触れ合いが円滑に行えるよう努めてまいります。
- ⑦現在、特養のベッド数は限られており、入所申込みをされている方にはお待ちいただいている状況が続いていますが、ショートステイの方でできる限り多くの利用者様に利用していただけるよう努めてまいりますので、その旨ご理解いただきたいと思います。
- ⑧家族様がお迎えに来ることが出来ない場合において、こちらが利用者様に受診の必要性を感じた際は、直接病院へ搬送させていただきますので、利用者様には後ほど病院の方へ来ていただき、そちらで引き継ぐ形となります。その為、緊急時にはお迎えに来て頂く必要はありません。不安な点がありましたら、お気軽にご相談下さい。
- ⑨利用者様の日程に合わせた居室の調整を行えるよう検討していきたいと考えております。
- ⑩利用者様の状態に合わせた介助を行えるよう努めてまいります。
- ⑪利用中に変わった様子があれば、必ずご家族へ報告をさせていただきます。職員間での伝達事項をしっかりと行い、漏れのないよう努めてまいります。