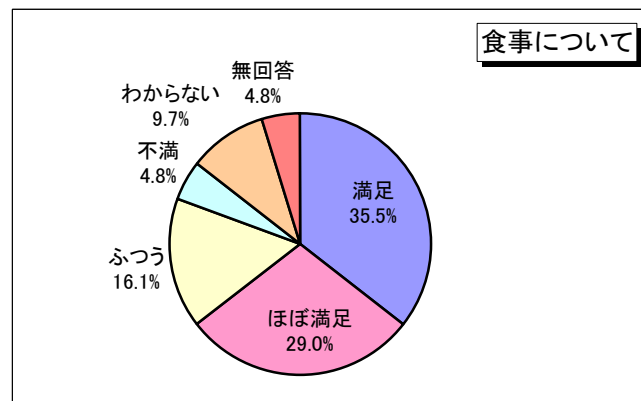


第3回 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑ショートステイ)

【アンケート対象者数】	107名		
【回答者数】	62名	【回収率】	58%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)		
【実施期間】	H20. 9. 1～9. 30		

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	22	35.5%
ほぼ満足	18	29.0%
ふつう	10	16.1%
不満	3	4.8%
わからない	6	9.7%
無回答	3	4.8%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 64.5%

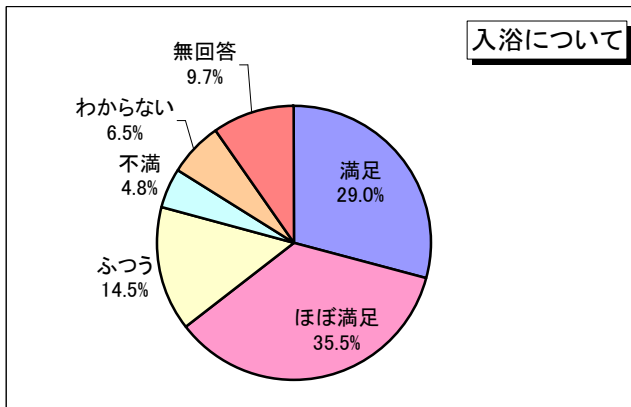
《ご意見》

- ①バラエティにとんでいて美味しかったです
- ②美味しい
- ③味付けも材料も盛り付けも申し分ありません
- ④味付けがもうひとつ合わない
- ⑤本人は何も言わないですが、全部食べる所を見るとよろしいかと思えます
- ⑥魚が嫌いなので魚の日は恐縮ですが別メニューをお願いします
- ⑦たまには肉も欲しいです
- ⑧常に痛み(下肢・腰)があるので座って食べるのが辛くて食べられない事が多い
- ⑨本人が何も言わないので記入できません
- ⑩胃痩なのでわからない

《事業所からのコメント》

- ①～⑤味付けについてはそれぞれ生活されている環境が異なる為、感じ方もそれぞれであると思えます。
健康面での配慮から1日の塩分量を計算し、摂りすぎのないような食事を提供しております。
お口に合わない方に対しては、各フロアの方で「醤油等」を常備しておりますので都度、お声かけ下さい。
- ⑥好き嫌いについては栄養のバランスという事に重点を置いているので、アレルギーやそれに近い状態の方のみ別メニューの提供をさせていただいております。個別に担当相談員へご相談ください。
- ⑦献立作成は「朝・昼・夕」「今日・明日」だけでなく「1ヶ月」という大枠でバランスをとっている為、1泊2日～3日のご利用が多いショートステイの皆様にはメニューが偏っているように思われるのかもしれませんが。
肉(牛・鶏・豚)、魚、卵、豆腐等に加え、旬の素材、季節感のある食事提供を心がけております。
(管理栄養士 村山<①～⑦>)
- ⑧ご本人様の身体状況に配慮して援助させていただきます。
- ⑨～⑩今後、食事等にご希望・ご要望があれば、お申し出ください。

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	18	29.0%
ほぼ満足	22	35.5%
ふつう	9	14.5%
不満	3	4.8%
わからない	4	6.5%
無回答	6	9.7%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 64.5%

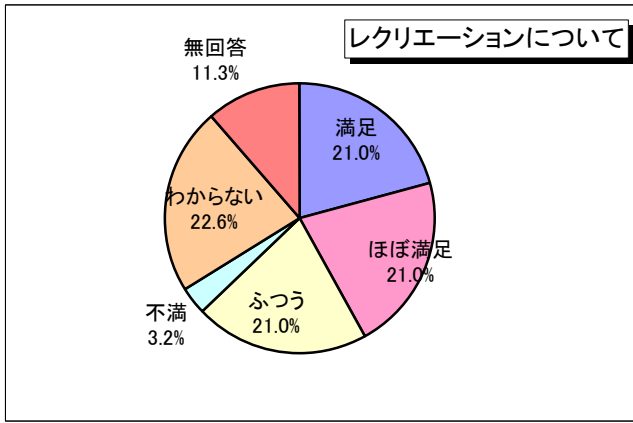
《ご意見》

- ①お風呂好きで毎日入浴していましたのでもう少し回数が多いと喜ぶと思います
広いお風呂には大満足しているでしょう
- ②毎日入浴していましたのでもう少し回数を多くして頂けると満足するのではないかと思います。でも広いお風呂ですので入浴時は大満足している事でしょう
- ③可能であれば毎日の入浴を希望します
- ④本人が何も言わないので記入できません
- ⑤背骨が変形しているので時々辺りが痛い様です
- ⑥頭髮のシャンプーの際は念入りにお手伝いよろしく頼みます
- ⑦親切に入れて下さいました
- ⑧気持ちがいい
- ⑨入浴しておりません
- ⑩声をかけて頂くと足なども足の裏なども自分できれいに出来ると思います
- ⑪入浴の際(オツパイ吸いたいなー)と言った職員がいます。
家族でびっくりしております、コミュニケーションのつもりでしょうかおかしく思います
セクハラだと思ひ不満です

《事業所からのコメント》

- ①～③入居者様との兼ね合いもあり、入浴は週2日程度となっています。
- ④状況については変わったことがあれば連絡帳にて報告させていただきます。
- ⑤ご本人様の身体状況に合わせた入浴方法を検討してくよう努めます。
- ⑥個別的な要望に関しては連絡帳に記入していただければ、内容・方法等検討し、対応させていただきます。
- ⑦～⑧今後も満足していただけるよう努力していきます。
- ⑨基本的には利用者様全員に入浴して頂いていますが、状態やご希望に合わせて部分浴や清拭対応させていただきます。
- ⑩ご希望に沿った援助が出来るよう努力していきます。
- ⑪ご本人様、ご家族様に本当に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。本アンケート回収後、早速、この事柄を職員全員に報告するとともに介護にあたる際のコミュニケーションについて十分配慮するよう厳しく指導したところです。今後も同様の事柄が起こらないよう継続して指導してまいります。

問3. レクリエーションの内容に満足されていますか？



満足	13	21.0%
ほぼ満足	13	21.0%
ふつう	13	21.0%
不満	2	3.2%
わからない	14	22.6%
無回答	7	11.3%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 41.9%

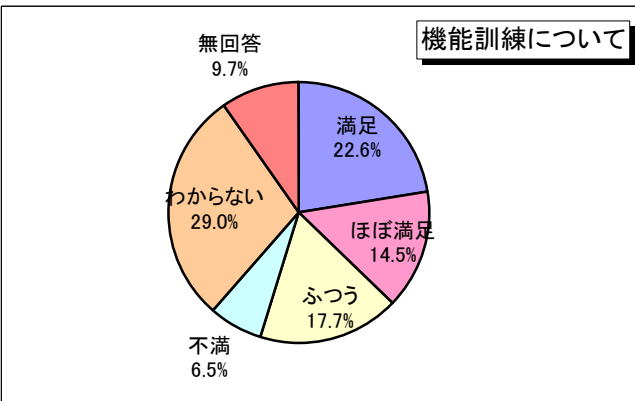
《ご意見》

- ①もう少し多い方が良いかも
- ②カラオケをして欲しい
- ③活動的な事を好みますので静かな活動の時は消極的かもしれません
- ④なるべくレクリエーションに参加させて欲しい・家族様より
- ⑤自分から積極的に出席していない様子なので強制的に参加させて頂けると有り難いです
- ⑥参加数が少らしいから自分でも分からない様です
- ⑦本人が何も言わないので記入できません
- ⑧レクリエーション内容がわからない
- ⑨特別なレクリエーションと言うほどの事を経験した事がないので質問の意味がわからない
- ⑩参加しなかった
- ⑪痛いので参加していません

《事業所からのコメント》

- ①～⑤現在の業務体制の中でレクリエーションにあてる時間をできる限り増やし、参加して頂けるような雰囲気づくりに努めます。
- ⑥～⑩実施した内容をしっかり連絡帳でお伝えしていき、またその方に合ったレクリエーションを行えるよう努めます。
- ⑪利用者様の身体状況に合わせた内容を行えるよう努力していきます。

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	14	22.6%
ほぼ満足	9	14.5%
ふつう	11	17.7%
不満	4	6.5%
わからない	18	29.0%
無回答	6	9.7%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 37.1%

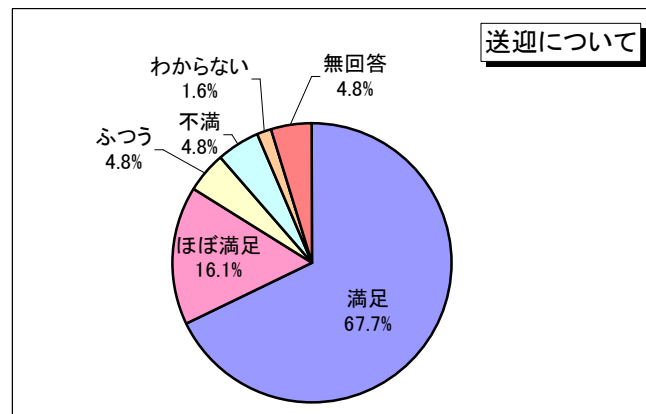
《ご意見》

- ①多根病院から先生がお越しいただいと伺い安心しています
- ②頑固な所がありますから嫌だと思ったら素直に皆様と一緒にしないのではないのでしょうか？
- ③機能訓練はほとんど受けていない
- ④申し込んでなかったのではありませんでした
- ⑤本人が何も言わないので記入できません
- ⑥機能訓練とはコスモス苑で何をそう呼ぶのかわからないです
(訓練をしている様子がないように思えるのですが・・・)
- ⑦もっと訓練を希望します
- ⑧ベット上で脚を少し動かす程度なのでもう少しして欲しい
- ⑨どのような訓練がされているのか分かりませんが母の場合足の運動をよろしくお願いします
- ⑩出来る事は時間が有ればさせてほしいです
- ⑪元気ですので体を動かす事を続けさせてほしいです

《事業所からのコメント》

- *コスモス苑のショートステイの機能訓練は、看護師が機能訓練指導員として「生活リハビリ」指導を中心に行っております。利用中に機能訓練を希望される場合には、希望のお申出を頂いた上でこちらから実施可能な機能訓練の内容を提示させていただきます。その後、その内容をかかりつけの主治医の了承の上、実施することになります。
- ①ショートステイにつきましては、常勤の看護師が機能訓練指導員を担当しており、DSに来て頂いている理学療法士(多根病院)の先生に助言して頂きながら、行っています。ご要望があれば、簡単ではございますが、可能な範囲で対応させていただきます。
 - ②機能訓練を行っている方については、ご利用者様の心身の状況などから可能な場合のみ行わせていただきます。
 - ③～⑧お申し出いただければ、内容等について案内させていただきます。
 - ⑨～⑪機能訓練以外にもレクリエーションの中で体操も行っております。そこで全身の運動もできればと考えていますので、無理のない範囲で参加して頂けるようお声かけさせていただきます。

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	42	67.7%
ほぼ満足	10	16.1%
ふつう	3	4.8%
不満	3	4.8%
わからない	1	1.6%
無回答	3	4.8%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 83.9%

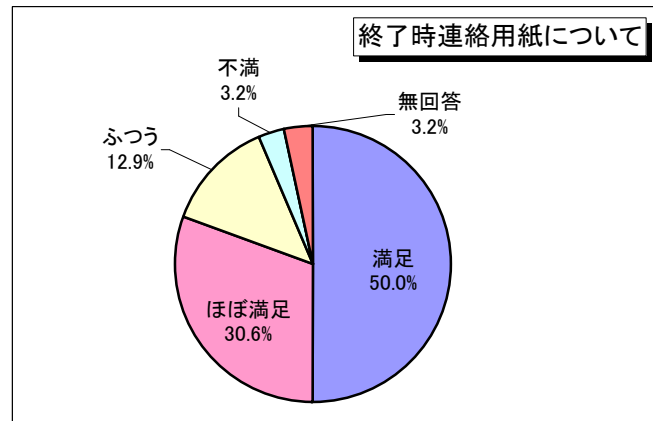
《ご意見》

- ①皆様明るくおやさしいので落ち着きます、事前にお電話下さいますので準備しやすいです
- ②時間を守っていただきましたので助かりました
- ③時間通りに来て頂いておりますので
- ④時間は守られていますが朝に来てくださるのが遅すぎる時間帯の11時では昼まで時間が使えません
- ⑤部屋の入り口まで来て下さるのが助かります、荷物も大きいし車椅子を片手で動かすのも大変で・・・
- ⑥出来れば休みの送迎もお願いします
- ⑦北区は送迎してないとの事で
- ⑧介護タクシーを利用させていただきました
- ⑨あんまり好きじゃない

《事業所からのコメント》

- ①～③時間についての事前連絡は今後も継続して行っていきます。
- ④送迎人数が多い際は、時間の面でご迷惑をおかけるすることもあります、できるだけご希望に添った送迎ができるよう努力いたします。
- ⑤送迎時の対応については方法なども含め、その都度検討していきたいと思っておりますので、お申し出下さい。
- ⑥現在、日曜日に関しては送迎しておりませんが、土曜・祝日は送迎させて頂いております。今後、日曜日についても送迎できるよう、体制の見直し等、検討していきたいと考えています。
- ⑦～⑧原則、事業実施地域(西区)以外の方は送迎をさせて頂いておりませんが、時間の許す範囲で他区へも送迎させて頂くよう努力していきます。
- ⑨乗車時間、経路、介助方法など、ご利用者様に不快な思いをさせないよう配慮していくよう努めます。

問6. ショートステイ連絡帳の内容はいかがですか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	31	50.0%
ほぼ満足	19	30.6%
ふつう	8	12.9%
不満	2	3.2%
わからない	0	0.0%
無回答	2	3.2%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 80.6%

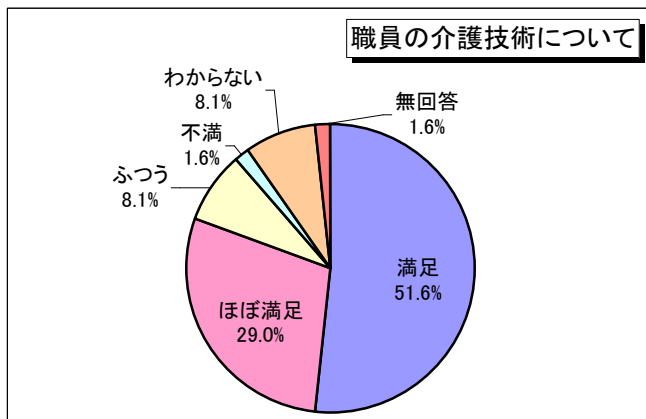
《ご意見》

- ①丁寧に一日の様子を記入していただいております
- ②過ごした日々が明確でとても丁寧です
- ③細かく観察されています、感謝
- ④特記事項に時刻を記入して下さっているのがとてもよく分かります
- ⑤内容に充実を希望しますがレクリエーション等に時間を取る方をお願いします
- ⑥帰って来たらすぐ拝見して居ます、苑での様子を少しでも多く知りたいと思って居ます、本人は何もいえませんので・・苑からの注意がありましたら教えて下さい
- ⑦何も書いてない時があります、時間が無いのかと思いますが
- ⑧もう少し詳しい説明があればと思う時がありました
- ⑨家の方もあまり書いてませんが、注意してほしいです。何を書いて頂いてもかまいません

《事業所からのコメント》

- ①～④今後も介護士だけでなく、看護師からもコメントさせて頂き、生活の様子や体調の変化をお伝えさせてもらえるよう努めていきます。
- ⑤～⑨わずかな時間ではありますが、簡単なレクリエーションを実施していますので、苑での生活の様子も含め、連絡帳でお伝えでき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	32	51.6%
ほぼ満足	18	29.0%
ふつう	5	8.1%
不満	1	1.6%
わからない	5	8.1%
無回答	1	1.6%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 80.6%

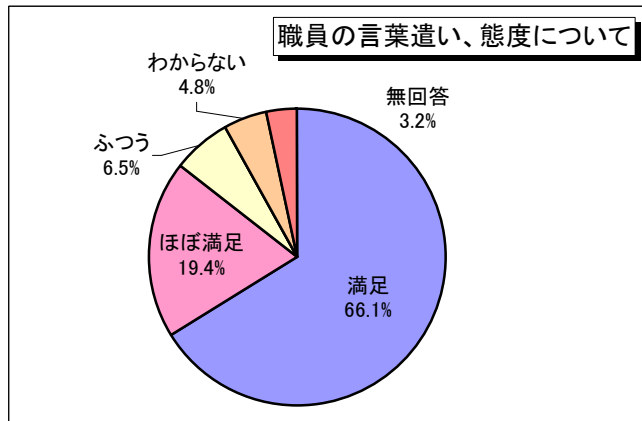
《ご意見》

- ①声かけしながら優しくして下さい感謝です
- ②皆さん優しく親切です、そして美男美女、笑顔がイイです
- ③ホームでのお世話の仕方はわかりませんが、送迎の時はちゃんとやっています
- ④指示される事を好まない父ですのでお手数をおかけしていると思います
- ⑤ひとりひとりをよく見て介護していただいているので二人とも幸せそうです
- ⑥みんないい方ばかり
- ⑦私から見ると皆様良く世話をさせて頂いてゐると思います
- ⑧人手が少なくて困ります
- ⑨満足していますがウォシュレットの作用がなかったのが困りましたとの事です

《事業所からのコメント》

- ①～⑦至らない点が多々あるとは思いますが、今後も満足していただけるよう職員一同、技術研鑽に励み、より良い介護を目指していけるよう努めてまいります。
- ⑧限られた職員人数・体制ではございますが、その中でできる対応を精一杯させて頂き、ご利用者様、ご家族様の満足に近づくことができるよう努めてまいります。
- ⑨フロアによっては、廊下にウォシュレット付のトイレがある所もあります。説明不足だった点もあると思います。次回ご利用の際には職員に尋ねてもらえれば案内させて頂きます。

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	41	66.1%
ほぼ満足	12	19.4%
ふつう	4	6.5%
不満	0	0.0%
わからない	3	4.8%
無回答	2	3.2%
合計	62	100.0%

※満足・ほぼ満足 85.5%

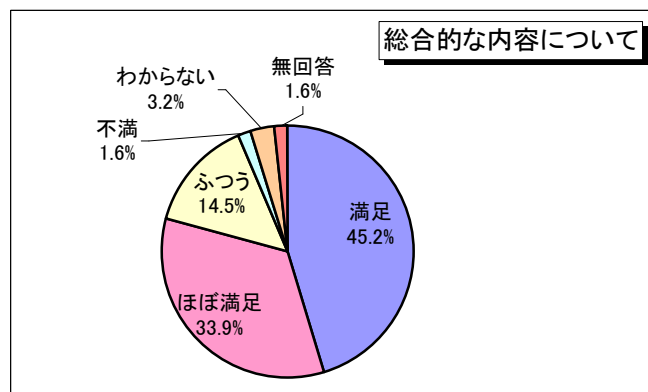
《ご意見》

- ①他所でお世話になっていましたがとてもよくなりました
- ②私たち家族の事を考えて下さっている暖かい言葉に感謝しています。明るくてきびきびした態度で接して下さいますので気持ちがいいです
- ③若者の中にいる事を好みますので先生方が大好きだと思います
- ④お会いした方達は私はよろしいかと

《事業所からのコメント》

- ①～④言葉遣い・態度に気をつけ、ご利用者様、ご家族様に不快な思いをさせないように配慮し、よりいっそう気分良く過ごしてもらえよう努めてまいります。

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	28	45.2%
ほぼ満足	21	33.9%
ふつう	9	14.5%
不満	1	1.6%
わからない	2	3.2%
無回答	1	1.6%
合計	62	100%

※満足・ほぼ満足 79%

《ご意見》

- ①施設内が美しく何より職員さんがお優しいのが嬉しくずっと利用したいです
- ②すべて本人に聞き満足を入りました
- ③一日が過ぎるのがとても早く感じて雰囲気がとても良かったです
- ④私は良くして頂いてと思う

《事業所からのコメント》

- ①～④今後もコスモス苑を利用して頂く中で、環境、援助の両面で高い満足度が得られるようなサービス提供していく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)

- | | |
|---|-------|
| ① <input type="checkbox"/> 荷物の忘れ物、紛失が多い | (1名) |
| ② <input type="checkbox"/> 日曜日の送迎がない | (11名) |
| ③ <input type="checkbox"/> 希望する日時にサービスが利用できない | (10名) |
| ④ <input type="checkbox"/> 退屈な時間が多い | (7名) |
| ⑤ <input type="checkbox"/> 職員が充分に関わってくれない | (3名) |
| ⑥ <input type="checkbox"/> 連絡事項がきちんと伝達されていない | (0名) |

- ① 今後荷物チェック方法も見直しながら、渡し忘れ・紛失をなくせるよう努めていきます。
- ② 現在、日曜の送迎は行っておりませんが、体制の見直しも検討し、実現できるよう努めていきます。
- ③ 連休や土、日、祝日に関しては、予約が重なりがちで、ご希望どおり受けられていないことが多く、大変ご迷惑をおかけして申し訳ありません。その際、こちらの都合ではありますが、介護度や主介護者の状況・事情に応じて優先順位をつけて受付を行っております。今後も皆様のご希望・ご要望にお応えできるよう努めていきますので、ご理解のほどお願い致します。
- ④～⑤ 現在の体制の中で可能な限り、ご利用者様にかかわる時間を増やし、レクリエーションについても同様に可能な範囲で行っていきけるよう努めます。
- ⑥ 今後も連絡帳を活用し、ご利用中の様子をお伝えしていきます。

《その他の意見》

- ① 申し訳ないのですが本人ではないのでお答えできかねます、利用させて頂いた時は色々お手数をお掛けしたと思います、

有難うございました。又お世話になる時があると思いますがよろしく願い致します。

- ②利用時は充分お世話して頂いて喜んでおります。
- ③ショートを利用させて頂く度、顔見知った職員の方がいらっしやるとホッとします、長くお勤めを続けて頂ける施設であってほしいと願っています。
- ④頑張って下さい、お世話様です
- ⑤いつもこちらの希望を叶えて下さって有難うございます。
- ⑥いつも助けて頂きまして感謝致して居ります、広い所で入所されている方いろいろ楽しい時間が過ごせたと聞かせてくれます、職員の方と度々部屋を訪れて下さりお声かけてくださるそうで安心の様です
又今後共よろしく願い致します、お支払いの書類よろしく願います
- ⑦いつも一泊二日でお世話になっておりますが家族としては感謝しております、
本人は我慢しているのでしょうか？不満を聞いた事はありません。
- ⑧〇〇は耳も言葉も不自由なので自分はずごく劣等感があるらしいです、分からない事は笑ってごまかします、
笑って居る時は必ず心地いいときばかりではないのですでも職員の方達が優しいので帰った時は機嫌が良いです
だから水曜日(ディ)もお願いました、よろしく願います。本人は言葉も文字も駄目ですので妻の私がかきました。
- ⑨最初は行きたくない気持ちが強く、徐々に使命感の様にすんなり行かせて頂くようになりました、
スタッフの方々にもお世話になることに回数を重ねる毎に落ち着いて来たのではないかと思います
本人の心意は解りかねますが妄想が少しずつ多くなっているのが気になります、コスモス苑で困ったことが
あれば知らせて頂きたく存じます、ショートステイに感謝は致しております。
- ⑩以前の事ですので内容はあまり覚えておりませんがスタッフの方にはよくして頂きました、ありがとうございました
今療養病棟におります
- ⑪今、入院中です、退院したら又よろしく願います
- ⑫実は母から聞くことが出来ず想像もあり申し訳ありません、職員の皆様には充分に関わって頂いていると思いますが
日々の小さな行動でも(困らせた事)記入していただける連絡帳であつたらいいと思います
- ⑬ショートステイに送り出した後、介護疲れをとるためゆっくりさせてもらっています(家族)それはステイでの暮らしに不安が
ないからです、僅かな日数ですが細かく気配りして頂いているのが伝わります。
できれば連絡帳にもう少しくわしくショートでの様子をメモして頂けたら大変嬉しく存じます
お忙しくしておられるスタッフの皆様には申し訳ありませんがどんな事でも御遠慮なく家族のほうにお知らせ下さると
今後の参考になりますので(ショートでの暮らしについて本人の口からは殆ど話してくれませんので…)
- ⑭良くも悪くも本人は何も言いませんが、私の思う事を記入しました。
- ⑮ショートステイの日がディサービスの曜日と重なった場合ディサービスの行事に参加出来ないですか？
本人も希望しておりますよろしく願います
- ⑯最近忘れ物もありません、最小限の持ち物ですので…怒りっぽい時がありますが今後ともよろしく願い致します
- ⑰ずっと利用したいのですが11月は一度しか叶えられませんでした、きっと利用者が沢山おられるのだと思います
どうかこれまで通り私共を受け入れて下さいませ、家族は大変助かっております。本人も喜んでおります
- ⑱痛みがなければホームでの生活も楽しめると思いますが、常に痛みと戦っていますので本人は自宅が一番の様です
身勝手に書きましてどうぞお許ください
- ⑲送ってもらった後ほとんど毎日ファミレスで外食して帰っています
今後夕食のサービス等が出来るようになると助かります
- ⑳入浴の件で男性職員がオツパイ吸いたいなーと言った態度…洗いが雑です、もっとゆっくり丁寧に扱って頂きたいです
平日は他社のデイサービスの入浴を利用しておりますが全然違います。丁寧に又肩までお湯につからせてくれます
貴社はまるで軍隊の兵隊さんの行水の様です。いかがなものかと思えます。
職員をもっと増やして欲しいです。
- 21.火災にあい、住居を失った両親を助けて頂きまして有難うございました、感謝しております
- 22.火災後不安定な心の両親をお世話していただきまして有難うございます、これからもよろしく願い致します
父もコスモス苑以外ないと考えています、ベッドのあきがないとの事ですが強く希望いたします

《事業所からのコメント》

- ①～⑭皆様から頂いた言葉を励みに、今後もご利用者様、ご家族様に喜んで頂けるような安心で快適な
サービスを提供し、また、ご利用中の様子やご自宅での生活、援助に活かされるような内容を連絡帳
でお伝えしてけるよう努めていきます。
- ⑮別のサービスとなっていますので介護保険制度上、どちらかのサービスをご利用中の際には、もう一方のサービスを
ご利用することはできません。
- ⑯荷物チェックの方法については今後も見直しをしていき、渡し忘れゼロを目指していくよう努めます。
- ⑰ご利用者様の利用希望日が重なった場合は、ご家族様、ご本人様の状況・状態を勘案し、こちらの都合ではありますが、
優先順位をつけさせて頂き、お受けしています。しかしながら、できるだけご希望に添ったご利用をして頂けるよう調整
していきますので、今後ともよろしく願います。
- ⑱できるだけご自宅での生活に近い環境で、またご本人様の身体状況に合った過ごし方をしていただけるよう努めてまいります。
- ⑲現在、お帰りの送迎はおやつ後から夕食前までの時間帯についてのみ行っていますが、ご家族送迎が可能な場合は夕食を
召し上がって帰って頂くこともできます。ご希望があればお申し出ください。
- ⑳入浴については、職員の不適切な発言があり、大変申し訳ありませんでした。
今後は、職員の態度や対応について改めて指導し、現状の職員体制の中で最善のサービスを提供できるように努めて
まいります。また、個別的な入浴方法などについては、その都度、お気軽にご相談下さい。
- 21～22.緊急時、お困りの際にはベッドの空き状況、ご利用者様の状態などから受入可能かどうかを判断させて頂き、
可能な場合は是非ご協力させて頂きます。