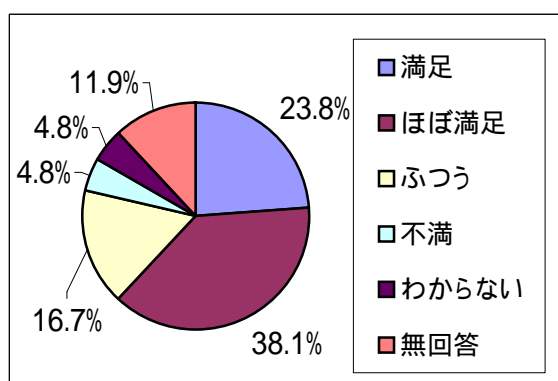


## 第4回 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑ショートステイ)

【アンケート対象者数】	73名	
【回答者数】	42名	【回収率】 57.5%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H21.8.1~8.31	

### 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	10	23.8%
ほぼ満足	16	38.1%
ふつう	7	16.7%
不満	2	4.8%
わからない	2	4.8%
無回答	5	11.9%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		61.9%
前回		64.5%

### ご意見

- ・味付けも良く残さず食べます。
- ・おいしかったよと言います。
- ・「美味しい」。
- ・残す事なく、皆食して居ります。

【コメント】

栄養のバランスを考えた献立となっています。

- ・ミキサー食ですが、少し水っぽい(シャバシャバしている)様に感じます。もう少し粘度があれば食べさせ易いと思います。

【コメント】なるべく均一の固さになるよう努力はしているのですが、食材によりどうしてもバラつきがでてしまっているのが現状です。改善できるよう努力してまいります。

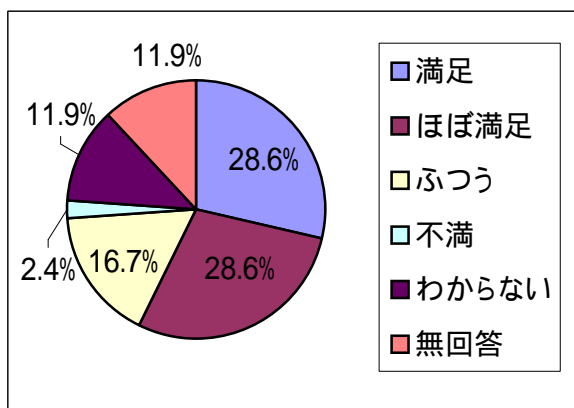
- ・魚が少しかたすぎ。

【コメント】調理法や魚の種類によっても変わってくると思いますので、月1回の給食会議にて検討し、対応させていただきます。

- ・糖尿食にしていただければ、と希望しております。

【コメント】治療食は医師の指示のもとでの提供となる為、必要な方には個別で相談させていただきます。

## 問2. 入浴の内容に満足されていますか？

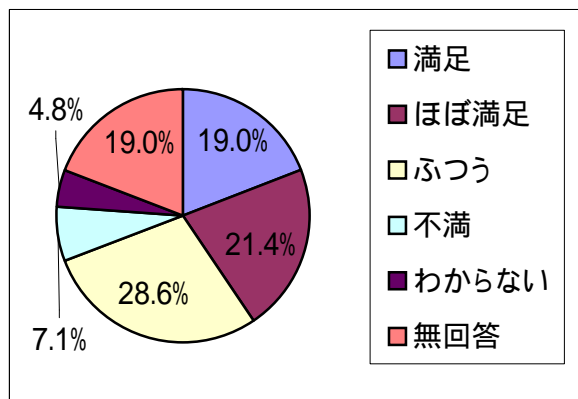


	人数(名)	構成比(%)
満足	12	28.6%
ほぼ満足	12	28.6%
ふつう	7	16.7%
不満	1	2.4%
わからない	5	11.9%
無回答	5	11.9%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		57.1%
前回		64.5%

### ご意見

- ・デイでは今は入浴していません。ショートのときは入浴をしていますが、本人は何も言いません。  
【コメント】入浴された日、または入浴予定日に何らかの理由で入浴できなかった日については連絡帳を通じてお知らせさせていただきます。
- ・回数を増やして頂きたいです。  
【コメント】入居者との兼ね合いもあり、入浴回数は週2回程度となっています。
- ・洗髪は自分で洗うことができないため(体勢がしんどいなど)洗っててもらいたいとの事です。  
【コメント】洗身、洗髪についてはご本人の状態、状況に合わせて介助させて頂いていますが、その他ご希望がありましたら、お気軽にお申出下さい。

## 問3. レクリエーションの内容に満足されていますか？

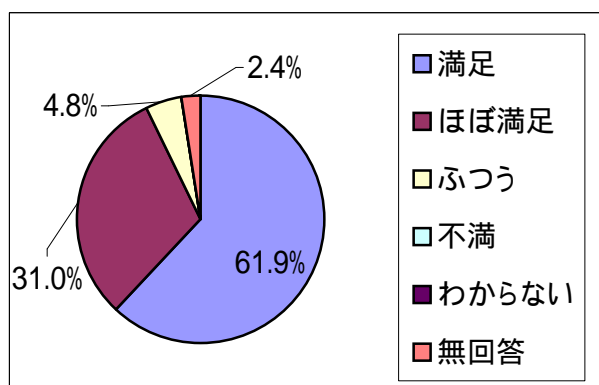


	人数(名)	構成比(%)
満足	8	19.0%
ほぼ満足	9	21.4%
ふつう	12	28.6%
不満	3	7.1%
わからない	2	4.8%
無回答	8	19.0%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		40.5%
前回		41.9%

### ご意見

- ・色々なレクリエーションがあって喜んでいます。写真もたくさん撮って頂き家族で喜んでいます。  
【コメント】今後もショートステイでの様子を写真でお伝えしていければと考えています。
- ・もう少ししてほしい。退屈(カラオケ)。  
・カラオケが大好きです。  
【コメント】簡易なものではありますが、カラオケの機器も購入しましたので、頂いた意見を生かし、今後レクリエーションの内容として取り組んでいけるようにし、またその他のレクリエーションについても体制的に可能な限り、行っていくよう努めます。
- ・本人が何も話しません。進んでは何もしないので、さそって下さると、参加すると思いますが、何もしたくない方です。  
・レクリエーションは参加していないと思います。  
・対人関係が苦手な為、よくわかりません。  
【コメント】時間の許す限りレクリエーションは行っておりますが、様子をお伝えできておらず、申し訳ありません。今後、詳細については、連絡帳等でお伝えできるよう努めます。

#### 問4. 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)?

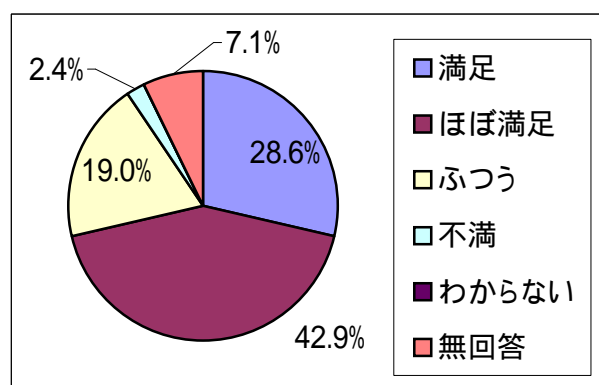


	人数(名)	構成比(%)
満足	26	61.9%
ほぼ満足	13	31.0%
ふつう	2	4.8%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		92.9%
前回		83.9%

#### ご意見

- ・いつも早いめに迎えに来て下さりとても助かっております。
- ・いつもぴったりに来て下さいます。
- ・予定時間はキッチリ守って頂いてます。おむかえが遅い時間、11時頃の時があり、できれば10時までに来て頂くとありがたいです。  
【コメント】送迎件数の多い日については送迎コースとの兼ね合いもあり、遅い時間のお迎えになってしまうこともあります。できる限りご希望にそったお時間に送迎できるよう努めます。
- ・到着後、部屋に入る迄の時間がしんどいとの事です。  
【コメント】通常、苑到着後、医務室にて体温・血圧測定を行い、同時に薬の確認も行う為、時間がかかってしまうことがあります。利用してもらう上での健康管理はしっかりと行いたいとは思いますが、ご利用者様の負担にならないよう時間にも配慮していくよう努めます。

#### 問5. ショートステイ連絡帳の内容はいかがですか?

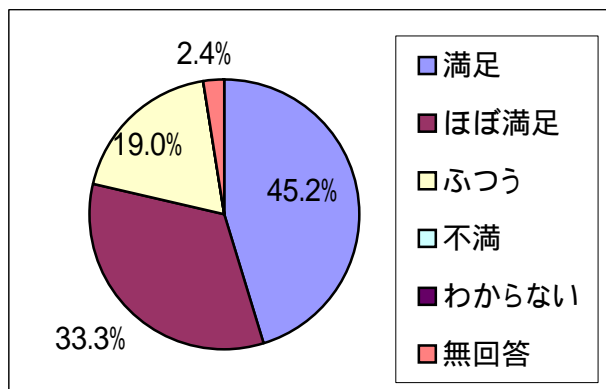


	人数(名)	構成比(%)
満足	12	28.6%
ほぼ満足	18	42.9%
ふつう	8	19.0%
不満	1	2.4%
わからない	0	0.0%
無回答	3	7.1%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		71.4%
前回		80.6%

#### ご意見

- ・分かりやすいです。  
【コメント】ありがとうございます。記入内容に関するご意見も多々頂いていますので、今後も分かりやすい内容でお伝えできるよう努めます。
- ・もう少し内容をくわしく書いてください。
- ・本人が何も言いませんので、できればもう少しくわしく(文字で)御連絡頂けましたら有り難く思います。これはあくまで私共の勝手な思いです。スタッフの方々の御忙しさは十二分に察しておりますので…。  
又、不都合なことがあります時は、どんな事でも御遠慮なく記入して下さい。  
【コメント】連絡帳の記入については現在、簡単なチェック方式で行っていますが、詳細をお伝えしていく為に、今後、記入方法等検討していきます。
- ・血圧値の記入をお願いしているのですが、記入がなかったり、朝1回分だけだったり、朝と夜2回記入して下さる日もあったりです。お忙しいとは存じますが、1日1回はご記入くださいませ。
- ・利用者側からお願いや意見を書かせて頂いた事柄についてのフィードバックがないので、毎月同じ様な事を利用者側から記述している様に感じます。  
【コメント】ご家族から記入していただいた気になる点等については、職員間で共通認識を持ち、利用中、特に注意を払い、退所時にはその点について返答していくようにします。

## 問6. 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	19	45.2%
ほぼ満足	14	33.3%
ふつう	8	19.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		78.6%
前回		80.6%

### ご意見

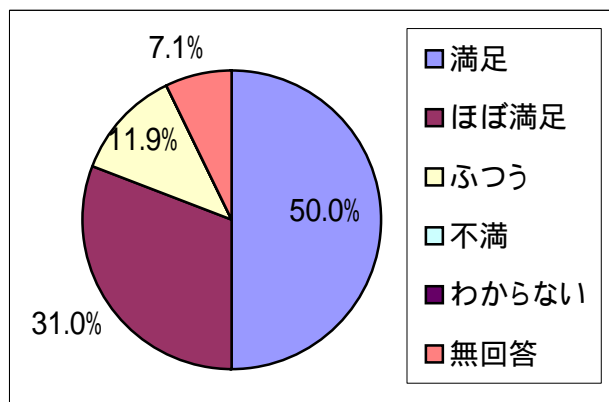
- ・帰宅後、喜んでいまして満足していると思います。ありがとうございます。
- ・非常に親切。良く見届けてくれている。
- ・皆さん良くしてもらいます。

【コメント】至らない面は多々あると思いますが、職員一同、精一杯援助させて頂き、また、内・外部の研修を通じて、技術研鑽にも励みます。今後共よろしく願います。

- ・口のケアも重視してほしい。

【コメント】快適に過ごして頂けるよう、口腔ケアも重視し、施設内で行っている研修などを活用しながら技術向上に努めます。

## 問7. 職員の言葉遣い、態度はいかがですか？

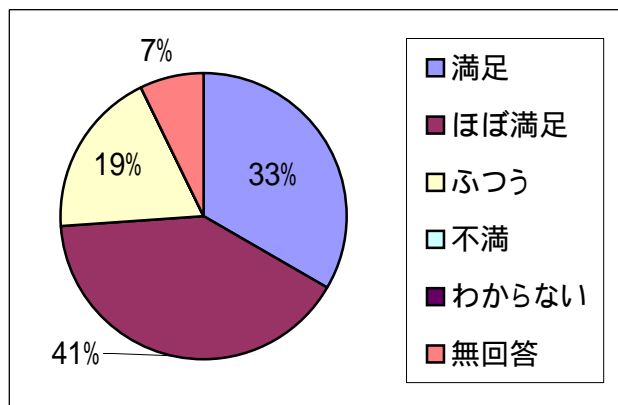


	人数(名)	構成比(%)
満足	21	50.0%
ほぼ満足	13	31.0%
ふつう	5	11.9%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	3	7.1%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		81.0%
前回		85.5%

### ご意見

- ・送迎の時
  - ・6Fでお世話になっていますが、すべてのスタッフの方々がとてもよくして頂いて安心できて送迎をしています。又、直接お世話にならないスタッフの方でも出会えば温かく声をかけて頂き、とても嬉しいです。そして、いつも着きましたら、「さん、待ってたよ。」と顔を見るなり声をかけて頂きますので、夫はそれで緊張がとけるようです。有難いことです(特に医務室の方と6Fの方です)。
  - ・食後、「ありがとうございました。」とおっしゃって頂いている様子がとてもいいと思います。どの職員の方々も丁寧な言葉遣いで家族としては嬉しいです。
  - ・大変満足しています。
  - ・非常に丁寧。
- 【コメント】今後共、ご利用者様だけでなく、ご家族様にも気持ちよく利用していただけるよう丁寧な言葉遣い、態度で接することを心がけていきます。

問8 . 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	33.3%
ほぼ満足	17	40.5%
ふつう	8	19.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	3	7.1%
合計	42	100%
満足・ほぼ満足		73.8%
前回		79.0%

【コメント】今後もご家族様、ご利用者様のご意向にそった援助ができるよう努め、高い満足度が得られるよう心がけていきます。

問9 . 問8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 (11名)
- 希望する日時にサービスが利用できない (7名)
- 退屈な時間が多い (3名)
- 職員が充分に関わってくれない (1名)
- 連絡事項がきちんと伝達されていない (1名)

ご意見

・今までの利用では満足ですが、今後利用にあたっては、改善頂けると大変ありがたいです(、)。  
【コメント】日曜の送迎については多くの方よりご希望を受けており、現在の課題となっています。今後、行っていけるよう検討していきます。また、希望日時でサービス利用が難しい点についてもご迷惑をおかけしています。まことに勝手ながら、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させて頂いています。今後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。

## (その他の意見)

- ・母は文字が書けませんので、聞いたまを記しました。コスモス苑に行けることを喜んでおり、楽しみにしております。母は喜怒哀楽が激しく、手を煩わせますが、家族は満足しております。どうか、今のままのコスモス苑でいて下さい。アンケート、ご苦労さまでございます。有り難うございます。
- ・大変お世話になりました。またぜひ利用させていただきたいです。
- ・お世話になり、ありがとうございます。
- ・感謝して居ます。皆さん良くして頂きます。
- ・本人のかわりに家族の者が記入しました。今後どうぞよろしくお願い致します。  
【コメント】ご意向にそえない点多々あるとは思いますが、今後も皆様に快適なサービスを提供していき、安心して過ごしていただけるよう努力していきます。
- ・「要介護5」の上、「胃ろうの手術」をした体です。どんなにかお世話をおかけしている事かと存じますが、嫌な顔一つせず、スタッフの方々はいつも温かくおだやかに接して下さい本当に感謝しております。有難うございます。これからはどうぞよろしくお願いいたします。
- ・認知が進んでいます。よろしくお願いします。  
【コメント】ご利用者様の状態の変化に合わせた援助を心がけていきます。気になる点がございましたら、お気軽に、お申出下さい。
- ・1ヶ月に1週間ぐらいは利用させてください。  
【コメント】ご希望の日程での利用が叶わず、申し訳ありません。こちらの都合ではありますが、基本的には介護度やご家族の状況・事情に応じて優先順位をつけてさせて頂いています。現在の予約状況の中でできる限り、ご希望どおり受付できるよう努めますので、ご理解頂ければと思います。
- ・いろいろ気をつけて下さって本当に嬉しく思っています。もう少しお喋りをしてほしいのですが...。  
【コメント】体制的なこともあり、職員がかかわらせて頂く時間は限られておりますが、その時間の中で最大の満足が引き出せるよう努めてまいります。
- ・本人は家では何も話しませんが、1日の生活が家の者にはわかりません。何でも良い事、悪い事も書いていただけたらと思います。前もくわしく書いて下さっていました。  
【コメント】利用中の様子についてはショートステイ連絡帳にてお伝えさせて頂いておりますが、現在、簡単なチェックでのみのお伝えとなっております。今後、内容、記入方法にも配慮し、より詳細をお伝えできるよう努めていきます。
- ・食事の献立表がわかったら、重ならないので家でいいなと思う。  
【コメント】現在のご家族に向けての献立の提示は行っておりませんが、検討させて頂きます。
- ・他社のショートステイは、テレビ代が込みだったのか、無料だった。  
【コメント】コスモス苑では、業者よりレンタルしたTVを使用しており、レンタル料がかかる為、ショートステイ利用料請求の際に、同時にテレビ代(日額80円)を頂いています。
- ・食事について'(おやつも含む)ー主食の粥については、徐々に水分が多くなり(冷めてくると)摂取を中止する事も仕方がないと思っています(誤嚥を防ぐ為には良いと思います)。副食に関しては介護職の方がその都度トロミアップ等で調整して下さっている様ですが、味が随分変わると思うのですが、いかがでしょうか。又、おやつに関してもトロミアップで調整する事には疑問を感じています(冷たいおやつ・ジュース等に多量のトロミアップは...)。「味」ってとても大切だと思うのですが。  
【コメント】造粘剤(トロミアップなど)の使用については賛否両論あるかとは思いますが、おっしゃるとおり、私供も「味」は大事であると考えております。それと同じくご利用者様自身のお体のことも考えた時にどちらを重視するかという答えをだすことは難しく、結論にはいたっておりません。ただ、造粘剤(トロミアップなど)の使用量については職員間で統一ができておらずご指摘のように使いすぎている場合があると思います。これについては勉強会等を通して、その方その方にあった状態のものが提供できるよう努力していきたいと思っております。