

## 第1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】 57名(H17. 6～8 利用者)

【回答者数】 30名 【回収率】 53%

【回収方法】 返送(返信用封筒にて)

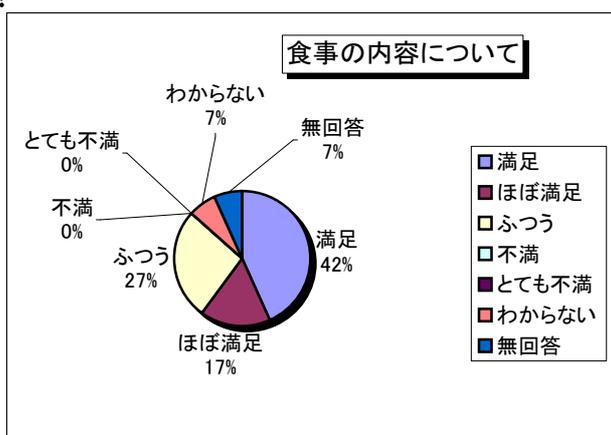
【実施期間】 H17. 9. 10～9. 30

### ■ 内容の満足度についてお伺いいたします

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	13	43.3%
ほぼ満足	5	16.7%
ふつう	8	26.7%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	6.7%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 60.0%



#### 《ご意見》

- ①家に帰っても何も言いません。全部頂いているところを見るとほぼ満足していると思う。
- ②入歯をしても上アゴと舌でつぶして食べています。口の中で食塊形成しやすいソフト家族としては嬉しいです。固いものをいくらきざんでも、ちょっと辛いかなと
- ③食事の時に少しでも果物が毎日ついていると嬉しい。

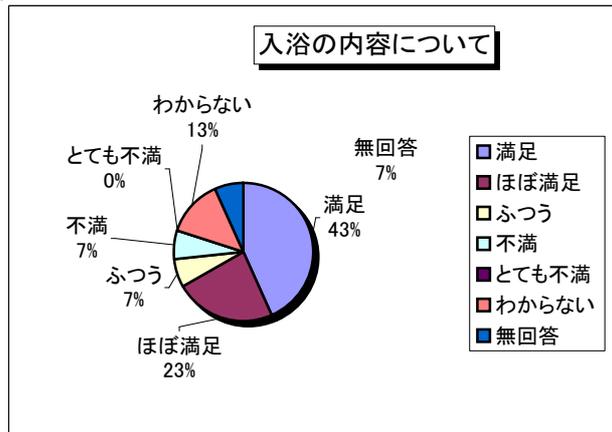
#### 《ご不満に対する回答》

- ②できるだけ皆様に食べやすいものを提供しよう心がけてます。堅いものはすべて除いて偏ってしまいますので、少しゆで時間を長くしたり、繊維を短く切るなどの工夫をして提供
- ③果物(缶詰含む)は昼・夕のどちらかに提供しています。

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	13	43.3%
ほぼ満足	7	23.3%
ふつう	2	6.7%
不満	2	6.7%
とても不満	0	0.0%
わからない	4	13.3%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 66.7%



《ご意見》

- ①背中や膝に赤い部分があるとお風呂でついたのかなあとありますが・・・
- ②たまに入浴したくないを申しています。(家では夜しか入浴していませんから)
- ③夏場は2日に1回を希望します。

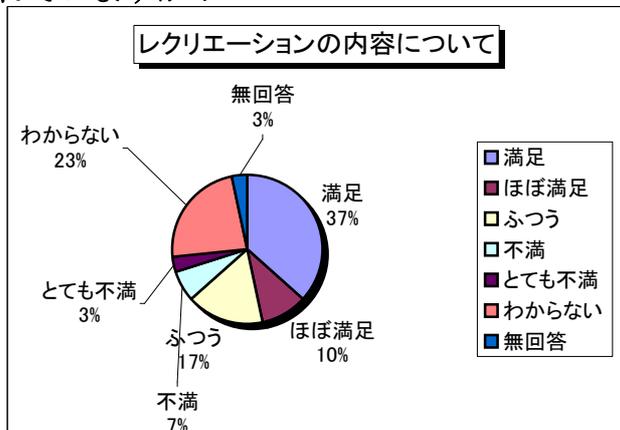
《ご不満に対する回答》

- ①入浴時は細心の注意を払って介助していきたいと思えます。
- ②③希望される入浴回数・時間の見直しができるよう体制を整えていきたいと思えます。

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	11	36.7%
ほぼ満足	3	10.0%
ふつう	5	16.7%
不満	2	6.7%
とても不満	1	3.3%
わからない	7	23.3%
無回答	1	3.3%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 46.7%



《ご意見》

- ①たぶん参加していないと思えます。
- ②視力が弱いためレクリエーションに打ち込めません
- ③目と耳が悪いので・・・
- ④もっと内容を増やしてほしい。退屈です。
- ⑤利用日に幸運にもイベントがあれば、家族と共に参加させてもらっています。

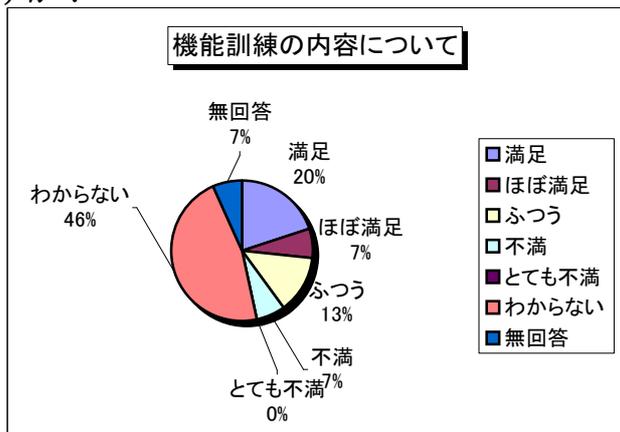
《ご不満に対する回答》

- ②③利用者様の体の状態に合わせたレクリエーションを組み入れていけるよう検討していきます。
- ④レクリエーションの内容をもっと充実していけ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	6	20.0%
ほぼ満足	2	6.7%
ふつう	4	13.3%
不満	2	6.7%
とても不満	0	0.0%
わからない	14	46.7%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 26.7%



《ご意見》

- ①脚が少しでも立ってくれたら助かります。
- ②機能訓練の機会はありませんでした。
- ③2泊お世話になったばかりでよくわかりません
- ④あまり機能訓練はしていないと思います
- ⑤訓練を受けたことがありません。そういった説明を受けたこともありません。

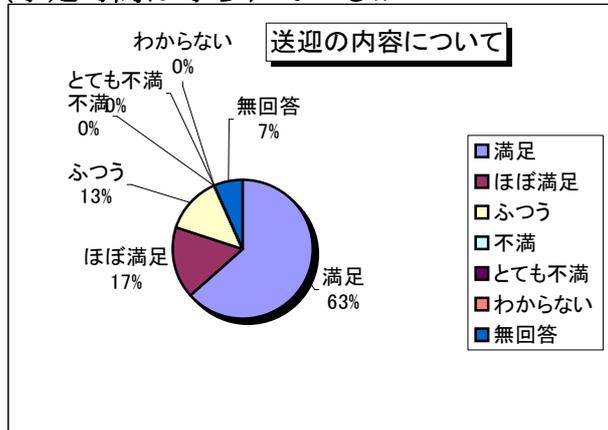
《ご不満に対する回答》

- ①②③④⑤機能訓練の実施を強化できるよう体制を整えていきたいと思ひます。

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)

	人数(名)	構成比(%)
満足	19	63.3%
ほぼ満足	5	16.7%
ふつう	4	13.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 80.0%



《ご意見》

- ①送迎時は元気に出かけて元気に帰って来ています
- ②多くの利用者を送迎するため、多少時間のズレがあります。出来れば送って下さる時間を知らせてほしい。
- ③近いので徒歩でお世話になっています
- ④初日迎えの時間が遅い。また送りの時間が早いので、もう少し遅らせてほしい。
- ⑤帰宅時間を電話等で知らせてほしい。
- ⑥今は家族で送迎しています。

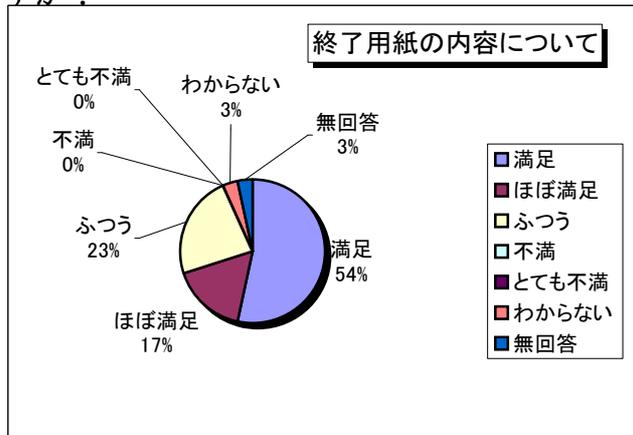
《ご不満に対する回答》

- ②お伝えした時間を10分以上前後する場合は連絡をいれさせていただきます。
- ②⑤帰宅時間を事前に電話等でお知らせいたします。
- ④希望される送迎時間に合わせられるような体制づくりを検討していきたいと思ひます。

問6. 終了用紙の内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	16	53.3%
ほぼ満足	5	16.7%
ふつう	7	23.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	3.3%
無回答	1	3.3%
合計	30	100.0%

※満足・ほぼ満足 70.0%



《ご意見》

- ①内容を詳細に記入して頂き、よくわかりました。とても満足しています。
- ②本人の様子がとても良くわかりありがたいです。満足している様子、充分ケアして下さっていることに感謝しています。
- ③お世話をかけていると思います。
- ④もう少し細かく書いていただければ滞在中のことがよくわかります。

《ご不満に対する回答》

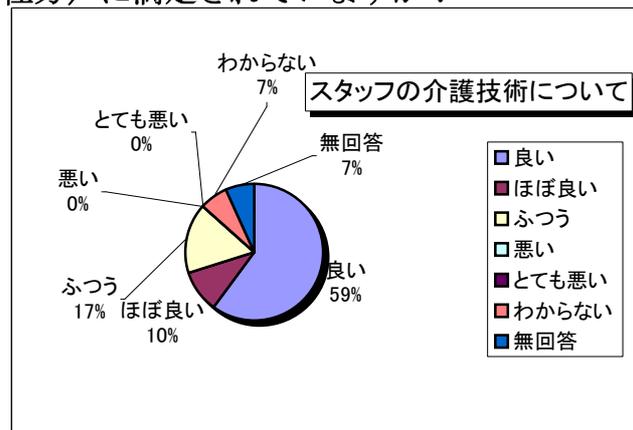
- ④もう少し滞在中の様子や気付いた点を細かく書いていけるように努力していきます。

■スタッフの満足度についてお伺いいたします

問7. 当スタッフの介護技術(お世話の仕方)に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
良い	18	60.0%
ほぼ良い	3	10.0%
ふつう	5	16.7%
悪い	0	0.0%
とても悪い	0	0.0%
わからない	2	6.7%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 70.0%



《ご意見》

- ①担当者(介護職)により技術面及び心配りなどレベルの差があり、ショートステイが在宅サービスであることの意味を一度考えていただきたいと思います。
- ②本人が忘れていたからわからない。

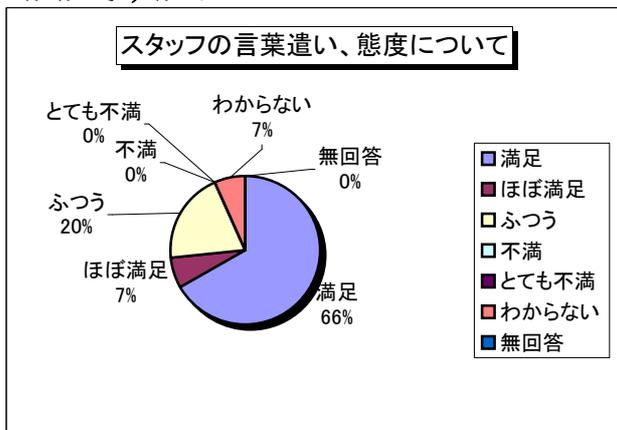
《ご不満に対する回答》

- ①各職員がレベルアップを目指し、個々によって対応に差がないよう努力していきます。

問8. 担当スタッフの言葉遣い、態度はいかがですか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	20	66.7%
ほぼ満足	2	6.7%
ふつう	6	20.0%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	6.7%
無回答	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 73.3%



《ご意見》

- ①介護職の担当者によって異なります。次回利用時も「是非この人に担当してもらえれば嬉しいな」と思える方もいらっしゃいます。
- ②本人がすぐに忘れてしまうから。何事もなければ・・・

《ご不満に対する回答》

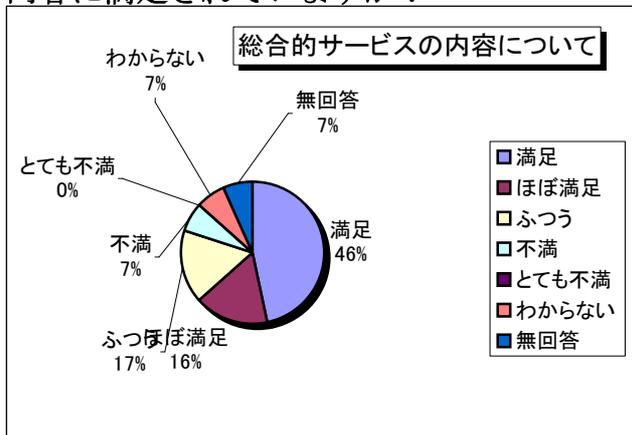
- ①各職員が言葉遣いや態度に心がけ、個々によって対応に差がないよう努力していきます。

■全体的な満足度についてお伺いいたします

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	5	16.7%
ふつう	5	16.7%
不満	2	6.7%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	6.7%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 63.3%



《ご意見》

- ①今後も定期的にショートステイでお世話になることを考えております。
- ②お願いする以外特になし
- ③ショートステイ利用者は普段在宅でどのような生活を送っているのでしょうか。サービス提供者はそのことをどれだけ把握し、介護職の人々がその情報を共有しつつ、施設での画一的サービスと利用者の個別性との接点をみつけ出す工夫も必要なんではないでしょうか。期待しています。(互いの歩み寄り)

《ご不満に対する回答》

- ③施設のサービスと利用者様の在宅生活との接点を見つけ出す工夫として、施設の介護職を利用者様宅への送迎や面接にショートステイ担当者と同行できるような体制を作りたいと思います。

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）

- |  |    |
|--|----|
| <input type="checkbox"/> 費用が高い               | 0名 |
| <input type="checkbox"/> 希望する回数や時間、曜日にサービスを利 | 3名 |
| <input type="checkbox"/> 車の乗り心地が悪い           | 0名 |
| <input type="checkbox"/> 荷物の忘れ物、紛失が多い        | 1名 |
| (内容)・たまに紛失がある。                               |    |
| <input type="checkbox"/> 退屈な時間が多い            | 8名 |
| <input type="checkbox"/> 職員が充分に関わってくれない      | 2名 |
| <input type="checkbox"/> 居心地が悪い              | 0名 |
| <input type="checkbox"/> 連絡事項がきちんと伝達されていない   | 1名 |
| <input type="checkbox"/> そ                   | 3名 |

(内容)・早くコスモス苑になれてほしいと思う

(内容)・最近本人が何を聞いても話しませんので申し訳ございません

■その他ご意見、ご要望等ございましたらご記入ください。

(感謝)①いつも親切にして下さって本人が次回を楽しみにしています。

②いつもお世話になってありがたく思っています。これからもよろしく願います。

(要望)③視力が極めて弱く、話相手を見つけることに不自由している様です。したがって食事の席はなるべくならショートステイの方の近くに設けて頂けたら幸いです。(常時住まれている方は仲間意識が強くその中に入り込むのは難しいようです。)

④利用が現在は4ヶ月前でないと利用できない。1ヶ月前とか緊急時に利用できたら良いのですが…

⑤申し込みが2ヶ月前の1日となっていますが、この事は3ヶ月前からショートステイの予定を立てなければならないという事です。たとえば介護者の入院や親戚付き合い等による緊急 対応としての申し込みや1~2ヶ月に予定が入った場合の申し込みは不可能なんでしょうか(キャンセル待ちでは予定が立たない場合があります。)他の施設もありますが、本人や家族は慣れた(本人の状態をよくわかって下さっている)所が安心して利用できるのでもよろしくお願いいたします。

《ご不満に対する回答》

・退屈な時間がなるべくなくなるよう工夫を取り入れ努力していきたいと思えます。

・荷物の紛失や忘れ物がなくなるよう努力していきます。

③ショートステイの方の食事席はなるべく一緒になれるよう考慮します。

④予約開始日の変更を検討しています(開始日を1ヶ月前に変更する等)。

④⑤緊急時にショートステイを利用できるような居室の使用方法を検討していきたいと思えます。