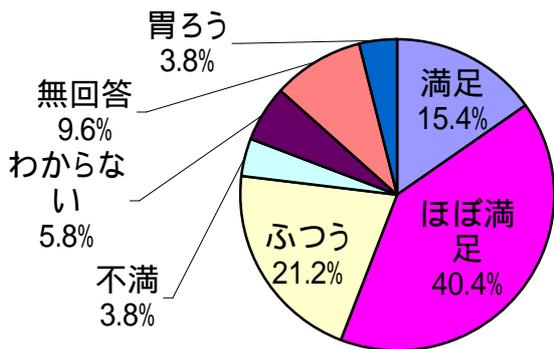


第5回 顧客満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑ショートステイ)

【アンケート対象者数】	70名
【回答者数】	52名
【回収率】	74.3 %
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)
【実施期間】	H22.8.1 ~ 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	8	15.4%
ほぼ満足	21	40.4%
ふつう	11	21.2%
不満	2	3.8%
わからない	3	5.8%
無回答	5	9.6%
胃ろう	2	3.8%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		55.8%

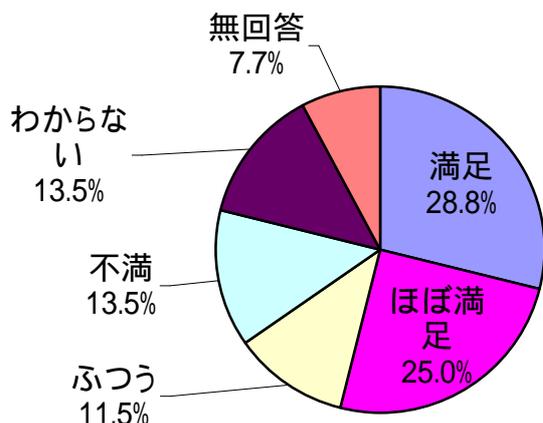
ご意見

御飯の量が多い。
もう少し(食事に制限がない人のために)味を濃くしてもいいのではと思う。
本人はコスモス苑でした事、何事も家では一言も聞いてません。

事業所からのコメント

御飯の量は変更できますので、ご相談下さい。
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。
摂取量については、「ショートステイ連絡帳」に記入させていただいております。その他、食事についてお伝えしたい内容があった際には、同様に連絡帳へ記入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	15	28.8%
ほぼ満足	13	25.0%
ふつう	6	11.5%
不満	7	13.5%
わからない	7	13.5%
無回答	4	7.7%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		53.8%

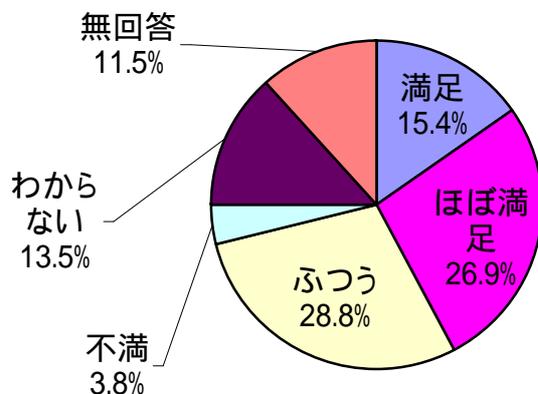
ご意見

毎日入浴できないのは仕方ないですね。
洗髪について尋ねると、介助してもらっているのか、自分で洗っているのかわからないみたいでした。回数(頻度)についてもわかっていないようですが、“もっと入りたい”と言っています。
1回/2日でお願いしたいとの事。
回数を増やしていただければ、ありがたいです。
夏でしたら毎日入れてほしい。
入りやすく、ぬるくしてほしいです。
時間をもう少し早くしてほしい。食事前、ゆっくり休養したい。
見学していないので解らないが本人は嫌いと申しています。

事業所からのコメント

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。ご理解よろしくお願いたします。
疑問点につきましては、気軽にお問い合わせ下さい。
ご要望については個別にお受けさせていただきます。
入浴順につきましては、曜日によって入浴者の人数も違い、また男性、女性の順番も違う為、ご希望に添った時間帯での入浴が難しくなっておりますが、できる限り個別に対応できるよう努めます。
入浴時間が心地よい時間となるよう工夫し、援助にあたります。

問3. 日中の過ごし方に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	8	15.4%
ほぼ満足	14	26.9%
ふつう	15	28.8%
不満	2	3.8%
わからない	7	13.5%
無回答	6	11.5%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		42.3%

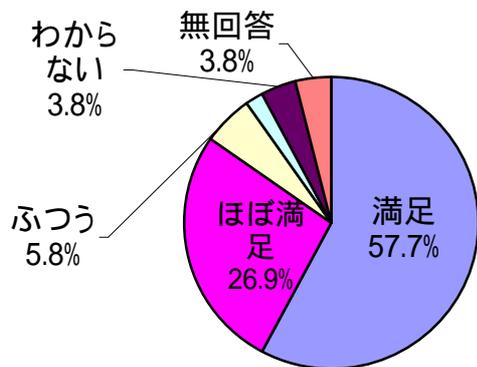
ご意見

体操、ゲーム希望。
人手が不足されているので、デイサービスの様に刺激があればいいのですが。
もっと歌かきを増やしてほしいです。
毎日何かアクティビティがあればと思います。
近くの公園でよいので外に行きたい。

事業所からのコメント

デイサービスはレクリエーションが中心となっておりますが、ショートステイは1日の暮らしを援助させていただいています。ショートステイでも充実した生活がおくれるよう、援助に努めます。
日によっては、苑のまわりや公園を散歩することがあります。
今後もこのような機会を大事にし、継続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	30	57.7%
ほぼ満足	14	26.9%
ふつう	3	5.8%
不満	1	1.9%
わからない	2	3.8%
無回答	2	3.8%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		84.6%

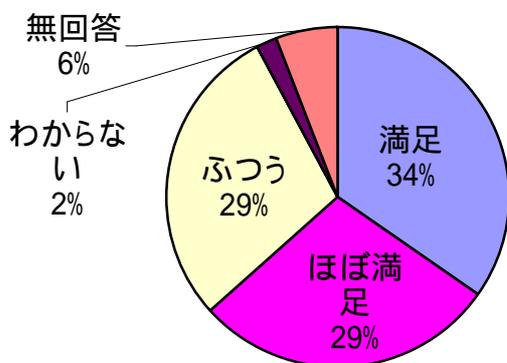
ご意見

出来れば日・祭日の送迎も考慮して欲しい。
 事前に連絡もきちんとしていただき助かっています。
 日曜の送迎をしていただければいいのですが。。

事業所からのコメント

～ 祭日の送迎は行っております。予定時間を10分程度、前後する場合は事前に連絡させていただきます。また、日曜送迎につきましては、数年、検討してきましたが、現在、体制上困難な状況です。ご理解いただければと思います。

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	18	34.6%
ほぼ満足	15	28.8%
ふつう	15	28.8%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.9%
無回答	3	5.8%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		63.5%

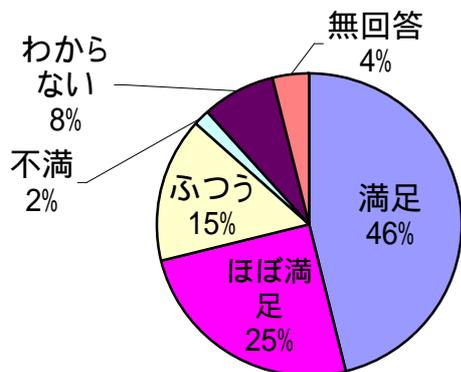
ご意見

本人のコスモス苑での様子を記入してほしく思います。
 判断が付きません。

事業所からのコメント

～ ご希望の内容がありましたら、「家族 施設」(連絡表)のピンクの用紙に記入していただければ、その内容を中心に記入させていただきます。

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	24	46.2%
ほぼ満足	13	25.0%
ふつう	8	15.4%
不満	1	1.9%
わからない	4	7.7%
無回答	2	3.8%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		71.2%

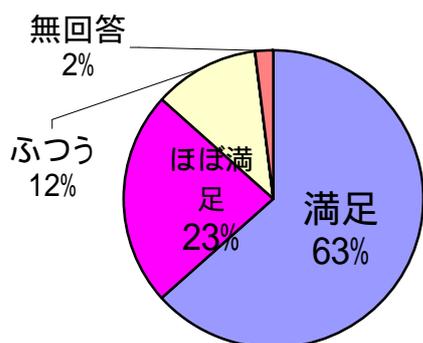
ご意見

皆さんが笑顔でとても親切。
 夜はコールを押しても、なかなか、来てもらえないとの事。
 毎回右手が一層むくんで帰宅します。
 (在宅の時も他の施設から帰ったときもむくんでいないのです。)

事業所からのコメント

今後も皆様に快適に過ごしていただけるよう、精一杯努力します。
 また、内・外部の研修などを通じて、技術研鑽にも励みますので、よろしく願います。
 ナースコールを押していただいた際にはできる限り、早急に訪室することを心がけて
 おりますが、他の利用者の介助をさせて頂いている場合もあります。その際は、お待たせ
 することになりますが、ご理解いただきたいと思ひます。
 ご本人には、辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。利用中の体調の変化については、
 看護師とも連携し、個別に対応させていただいています。今後、そのようなことのないよう、その時、
 その時の状況に応じて、ご本人に合った生活を送っていただけるよう努めます。

問7. 職員の言葉遣い、態度はいかがですか？

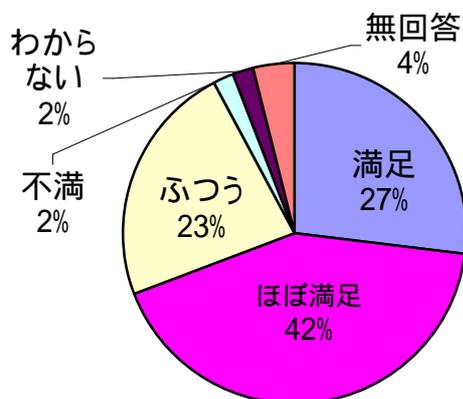


	人数(名)	構成比(%)
満足	33	63.5%
ほぼ満足	12	23.1%
ふつう	6	11.5%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	1.9%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		86.5%

事業所からのコメント

今後共、利用者様はもちろん、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	26.9%
ほぼ満足	22	42.3%
ふつう	12	23.1%
不満	1	1.9%
わからない	1	1.9%
無回答	2	3.8%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		69.2%

ご意見

歌をうたいたいのでうたわしてほしいです。
 生活にもっと変化がほしい。
 個室トイレに行く時、つかまる所がないので不安。ベッドとトイレが近くにあると安心ですが...

事業所からのコメント

個別にお伝えいただければ、できる限り実現できるよう努めます。
 充実した生活をおくっていただけるよう、体操やレクリエーションに参加していただきます。
 居室環境については、ご本人にあった空間づくりをしていくよう努めていますので、お気軽にご相談下さい。

**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 (0名)
- 日曜日の送迎がない (12名)
- 希望する日時にサービスが利用できない (8名)
- 退屈な時間が多い (9名)
- 職員が充分に関わってくれない (0名)
- 連絡事項がきちんと伝達されていない (3名)
- 利用中の様子が分からない (7名)
- その他 (2名)

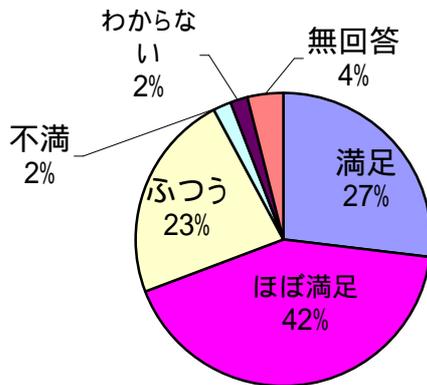
(その他の意見)

1週間の内、何日かでも介護から家族が開放されて、気にせず眠れる夜があるということに満足しております。個々の点に就きましては不明ですが、本人が嫌がっていないので...

事業所からのコメント

日曜送迎につきましては、数年、検討してきましたが、現在、体制上困難な状況です。
 ご理解いただければと思います。
 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。大変ご迷惑をおかけしておりますが、できる限り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。
 日常生活の中で、時間をもてあますことも多いかと思えます。
 できる限り充実した生活をおくれる機会をもてるよう努めます。
 ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありません。ご報告いただいた内容に漏れのないよう、連携を密にし、安心してご利用していただけるよう努めます。
 行事などがあつた際には、写真等でもお伝えしています。こういったことを積極的に今後も継続していきたいと思えます。
 介護負担軽減のお手伝いができ、大変うれしく思います。今後も安心して利用していただける施設を目指します。

問10. 江之子島コスモス苑に連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	27	51.9%
ほぼ満足	18	34.6%
ふつう	5	9.6%
不満	0	0.0%
わからない	1	1.9%
無回答	1	1.9%
合計	52	100%
満足・ほぼ満足		86.5%

ご意見

職員皆さんの態度がとても良い。
夜間、電話で様子を聞きたくても、電話に出してくれないことがあった。

事業所からのコメント

今後も挨拶やお声かけにも注意し、満足していただける対応を心がけます。
ご迷惑、ご心配をおかけして大変申し訳ありません。今後、同様のことが
ないように注意します。

問11. 問10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)

- 職員の態度や言葉遣いが悪い (0名)
- 連絡事項がきちんと伝達されていない (0名)
- その他 (5名)

ご意見

職員の方皆様お若いのに明るさ、元気がない！
何が不満かと回答出来ません。日々違う内容に一寸した疑問を感じることはありますが、
特記出来ません。

事業所からのコメント

挨拶、笑顔を心がけ、生き生きした施設を目指します。
気になる点がありましたら、その都度、お伝え下さい。
家族様の疑問を今後のより良い援助につなげていきたいと思ひます。

その他ご意見、ご要望がございましたらご記入ください。

前略ご免下さいませ。いつもお母さんがいろいろとお世話かけております。
また担当の方やスタッフ方々には、たいへんお世話かけて申し訳ございません。
私も主人のこともしなくてはなりませんのでどうかよろしくおねがいします。

家族も本人も大変満足しており申し分ございません。今後とも何卒よろしくお願い致します。

何ヶ月もお世話になりありがとうございます御座います。本人は何も話しませんが、今日からショートよと言っても嫌がらず行きますので、ほぼ満足しているのではないかと考えています。

他の所は知りませんが、いつも優しく親切にいただき、喜んでおります。

ショートステイを利用する際の持ち物の量が判断しづらく、多すぎるのか、不足気味でご迷惑をかけているのかわかりません。利用料がかかっても介護着の様な介護してもらいやすいユニフォームの様なものがあればいいかも...満足の回答は前進や改良が望めないと思うので、ほぼ満足の回答にしました。

本人が自分で何かしようかなと思ってない。それでからだを動かす足の運動をするとか。

2ヶ月前の予約なので、予定がたたず、急な時には困ります。

食事について。好き嫌いもあると思いますが、声かけして励ましてもらうとよいかもかもしれません。味覚もあまり薄味だと食がすすまないようです。

泊まりの時は淋しい。話す人がいない。

先日コスモス苑1Fフロアで目撃したのですが、夏祭り中外出ようとする利用者の方を制止している女性の介護士さんが大きな声で興奮気味に、しつこく注意をしながら制止している姿をお見受けした際に不安になりました。

事業所からのコメント

～ まだまだ至らないところは多々ありますが、快適かつ安心してご利用していただけるよう、職員一同、今後も精一杯努力していきます。

基本的には面接時にお渡ししている「ショートステイ ご利用中の持参品について」の用紙を参考にいただければ結構です。持ち物が不足していたり、多かったりした場合にはこちらからお伝えさせていただきます。

また、普段の生活に近い状況、環境で過ごしていただく為、利用における衣類は用意していただいております。こちらでご用意する介護着やユニフォームのようなものについては、現在検討しておりません。

体操やレクリエーションへ参加していただき、体を動かす機会を持っていただきたいと思います。また、参加された際には、連絡帳でお伝えするよう努めます。

ご希望の日程でお受けできず、大変申し訳ありません。できるだけたくさんの方にご利用していただくことと、スムーズな受け入れを実現する為に予約制をとっております。ご迷惑をおかけしてはいますが、ご理解いただきたいと思います。

食事がすすんでいないような様子があった場合には、お声かけさせていただいたり、状況によってはお手伝いさせていただくこともあります。薄味とを感じる場合は、フロアに「醤油等」を常備しておりますので都度、お声かけ下さい。

「生活の場」となっていることから、皆様、ご自分のリズムで生活されており、それぞれの居室で過ごされる方も多くおられます。その為、お一人になる時間もできてしまうかと思いますが、職員もできる限り皆様とかかわる時間を持てるよう心がけます。

ご利用者、ご家族に不安を抱かせるような態度、お声かけはないよう努めていますが、今後、そのような不安を与えないよう、お声かけに配慮し、安心して過ごしていただけるよう心がけていきます。