

第6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)

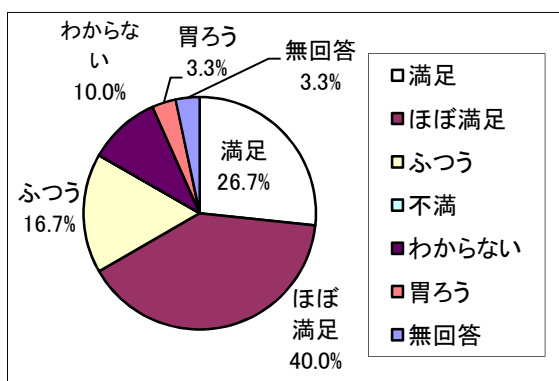
【アンケート対象者数】57名

【回答者数】30名 【回収率】52.6%

【回収方法】 返送(返信用封筒にて)

【実施期間】 H23.9.1~10.15

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	26.7%
ほぼ満足	12	40.0%
ふつう	5	16.7%
不満	0	0.0%
わからない	3	10.0%
胃ろう	1	3.3%
無回答	1	3.3%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 66.7%

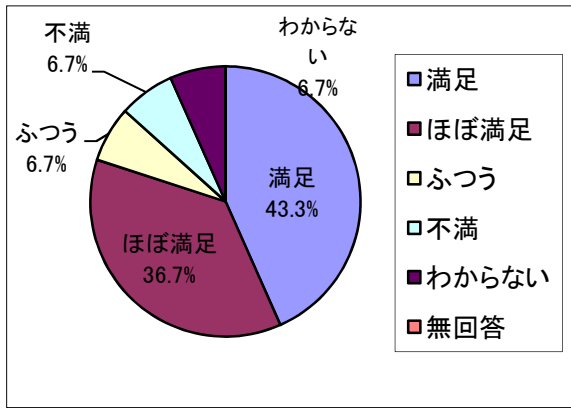
《ご意見》

- ① 栄養のことなど考えられていて、又、味付けも良く、美味しい美味しいと家に帰るなり言っております。
- ② パンとかエンシュアリキッドは入れて持って行きます。
- ③ 菓子パンより食パンの方が良い。
- ④ 本人認知の為、わかりません。

《事業所からのコメント》

- ① 栄養のバランスを考慮したメニューを提供させていただいています。今後も利用者様に喜んでいただけるよう努めます。
- ② 施設の食事がすすまないようであれば、補食をご依頼させていただくことがあります。お手数ですが、ご協力よろしくお願い致します。
- ③ 基本は菓子パンも提供させていただいておりますが、ショートステイはご家庭に合わせたものを提供できるよう心がけていますので、ご希望があれば個々にご相談下さい。
- ④ ショートステイ連絡帳を通じて、摂取量だけでなく、お食事の様子も出来る限りご様子をお伝えしていくよう努めます。

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	11	36.7%
ふつう	2	6.7%
不満	2	6.7%
わからない	2	6.7%
無回答	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 80.0%

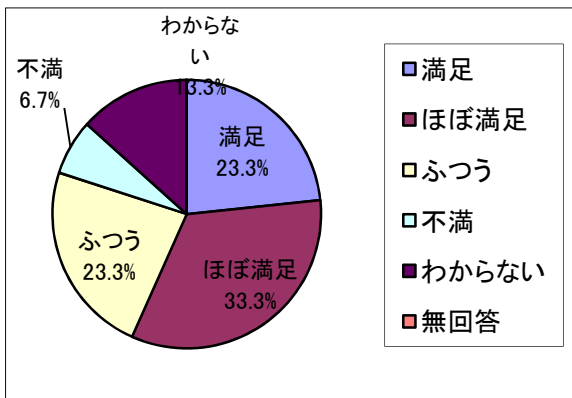
《ご意見》

- ① 入浴は楽しみだそうです。
- ② 入浴の回数をふやして欲しい。
- ③ 本人は不満。
- ④ 本人認知の為、わかりません。

《事業所からのコメント》

- ② 入所者様との兼ね合いもあり、入浴回数は週2回程度となっており、ご希望にも添えない形となっておりますが、ご理解のほど、よろしくお願いします。
- ③ 入浴方法、対応については委員会を設け、随時検討しています。
疑問点につきましては、気軽にお問い合わせ下さい。
- ④ 入浴時の様子や変化についてはショートステイ連絡帳を通じてお伝えしていきます。

問3. 日中の過ごし方について満足されていますか？



	人数(名)	構成比(%)
満足	7	23.3%
ほぼ満足	10	33.3%
ふつう	7	23.3%
不満	2	6.7%
わからない	4	13.3%
無回答	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 56.7%

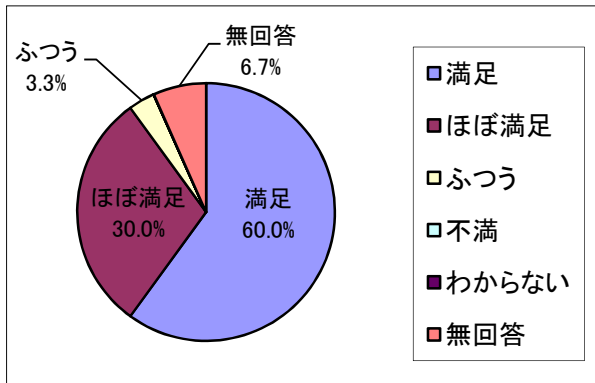
《ご意見》

- ① いろいろとお話をさせていただいて手をとり歩いていただいている様で安心しています。
- ② 変化が少ない。
- ③ 本人認知の為、わかりません。

《事業所からのコメント》

- ② 限られた職員配置、体制ではありますが、その中でできる限り利用者様へのかかわりを増やしていくよう努めます。
- ③ 日中のご様子やレクリエーション参加時の様子についてはショートステイ連絡帳を通じてお伝えしていきます。

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	18	60.0%
ほぼ満足	9	30.0%
ふつう	1	3.3%
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 90.0%

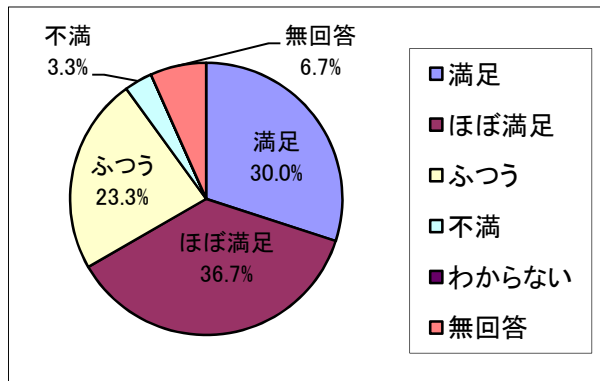
《ご意見》

- 送迎が出来ない時はお迎えへ行きます故、ご連絡下さいませ。

《事業所からのコメント》

- できる限り送迎を行っていくよう努めていますが、他区についてはご家族にご依頼させていただくこともあります。お手数ではありますが、ご協力よろしくお願ひします。

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	9	30.0%
ほぼ満足	11	36.7%
ふつう	7	23.3%
不満	1	3.3%
わからない	0	0.0%
無回答	2	6.7%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 66.7%

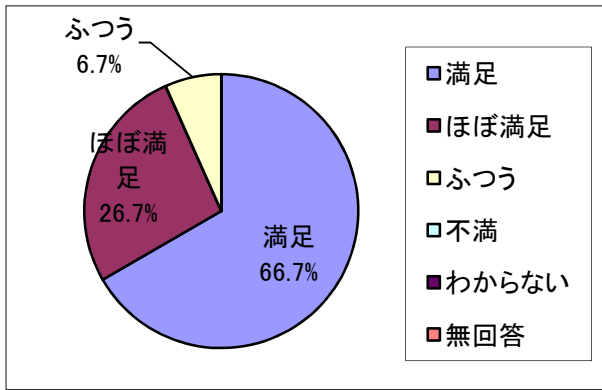
《ご意見》

- くわしく書いていただいています。
- 心温まる言葉が書かれてあります。読むのが楽しみです。
- もう少し、くわしく記入して欲しい。
- 献立表が利用した日と合っていない。

《事業所からのコメント》

- 現在、主にチェック方式の連絡帳となっておりますが、方法について検討し、より詳しく伝達できるよう努めます。
- 申し訳ありません。本来、利用日程に合った献立表をお渡ししていなければいけません。渡し忘れのないよう努めます。

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	20	66.7%
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	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 93.3%

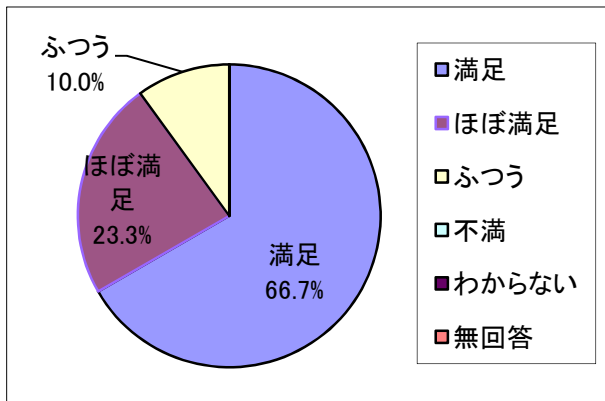
《ご意見》

- ① 大変ご親切なお言葉をかけて下さいます。

《事業所からのコメント》

- ① 今後とも、利用者様に安心して過ごし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	20	66.7%
ほぼ満足	7	23.3%
ふつう	3	10.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 90.0%

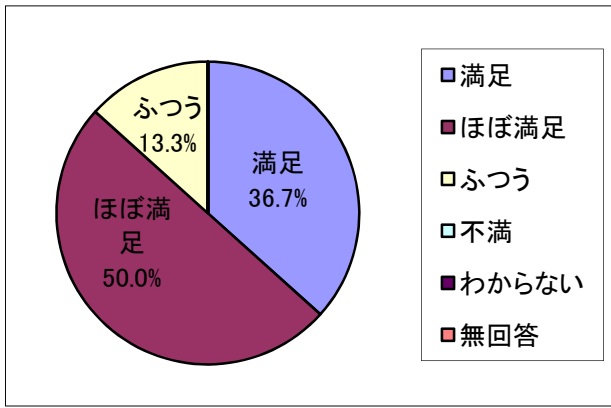
《ご意見》

- ① ご丁寧で優しいです。

《事業所からのコメント》

- ① 施設内にて定期的に接遇研修を行っています。今後も快適な生活を提供できるよう努めます。

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	11	36.7%
ほぼ満足	15	50.0%
ふつう	4	13.3%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 86.7%

《ご意見》

- ① 私の都合でどうしてもあずかっていた日がありますので、其の時ケアマネージャ様におねがいで無理を聞いていただき、ありがとうございます。
- ② 本人も家族も大変満足しております。

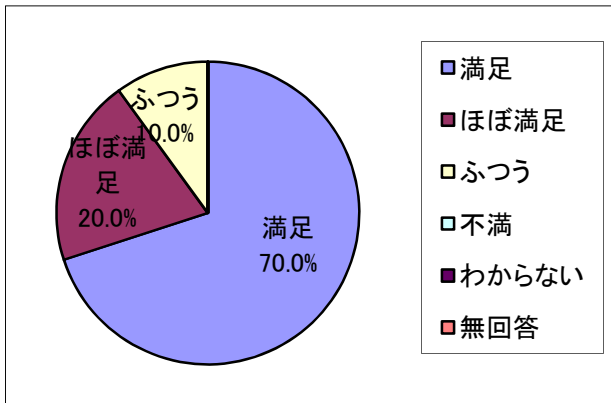
《事業所からのコメント》

- ① できるだけご希望に添えるよう努力いたします。今後ともよろしくお願いいたします。

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 (0名)
 - ① 希望する日時にサービスが利用できない (4名)
 - ② 職員が充分に関わってくれない (1名)
 - ③ 連絡事項がきちんと伝達されていない (1名)
 - ④ 退屈な時間が多い (4名)
 - ⑤ 利用中の様子がわからない (4名)
 - その他 (0名)
- ① ご希望にそった利用日がお取りできず、大変申し訳ありません。まことに勝手ながら介護度や介護者の事情などにあわせて優先順位をつけさせていただいています。できる限りご要望にそえるよう努めますので、今後ともよろしくお願いいたします。
 - ② 職員配置・体制は限られていますが、その中で可能な限り、かかわらせていただきたいと思います。
 - ③ 大変申し訳ありません。今後は各職種間での連携とショートステイ連絡帳の活用により、漏れなく伝達していきます。
 - ④ 時間をもてあますことが多いかと思いますが、充実した生活を送っていただけるよう努めます。
 - ⑤ ショートステイ連絡帳をより活用し、日常生活の様子がわかるよう努めます。また方法や内容については今後、より詳しく記入していけるよう努めます。

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	21	70.0%
ほぼ満足	6	20.0%
ふつう	3	10.0%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	30	100%

※満足・ほぼ満足 90.0%

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)
- ① 連絡事項がきちんと伝達されていない (2名)
- その他 (0名)

《事業所からのコメント》

- ① 今後、連絡事項については、責任をもって漏れのないよう伝達していきます。

《その他の意見》

- ① また利用したいです。その節はありがとうございました。
- ② 優しい方ばかりで、母はいつも“又、行く～♪”と言っております。私は安心して、我が家(奈良)に帰ることが出来ます。感謝の気持ちでいっぱいです。今の職員さんが、ずっとこのままいて欲しいと願うばかりです。
- ③ 随分慣れてきたようで安心しています。
- ④ ○○さん(夫)の介護を出来るだけしてあげたいと心では思っていますが、夜は何回も起き、トイレは2時間に1回はかならず起こされます。私も力がないので、大変苦勞しています。私も80歳ですので、あっちこちと体が悪いので、出来ましたらコスモス苑の方へ入居させていただきたいのです。面会には行かさせていただきます。宜しくお願いします。(寝不足で夜起きてても目があかない時があります。)
- ⑤ ご無理と思いますが、運動や遊びをふやしてほしい。
- ⑥ 一人、二人、不親切(知っててむこうに行く)。

《事業所からのコメント》

- ① ② ③ 今後も選んでいただける施設となるよう職員一同、日々の業務に励んでいきます。よろしくお願いいたします。
- ④ 日々の介護をされる中で、多くのご苦勞があるかと思えます。ショートステイを利用させていただくことで、少しでも休息していただけるお手伝いできればと感じています。また入所におきましては、かなりの順番待ちが出ており、待っていただく期間も長くなっているかと思えますが、優先順位が高くなってきた段階で連絡させていただくようになっていきます。ご理解のほど、よろしくお願い致します。
- ⑤ 体制上、ご要望にそえないことがあります。可能な範囲でレクリエーションを実施させていただきます。
- ⑥ 職員の対応が不十分で大変申し訳ありません。今後は、利用者様に不快感を与えないよう努め、満足度の高いサービスを提供できるよう心がけます。