

# 富の里短期入所サービスセンター 利用者満足度調査結果

1. 調査目的: 利用者のサービスに対する満足度を調査し、結果、意見を反映して短期入所サービスのサービス内容の向上と、質の向上を図る。
2. 対象: 平成27年度、短期入所サービスを利用しておられる利用者またはご家族
3. 調査方法: 郵送にて家族へ発送、返信
4. 調査期間: 平成28年1月6日(水)～平成28年1月24日(日)

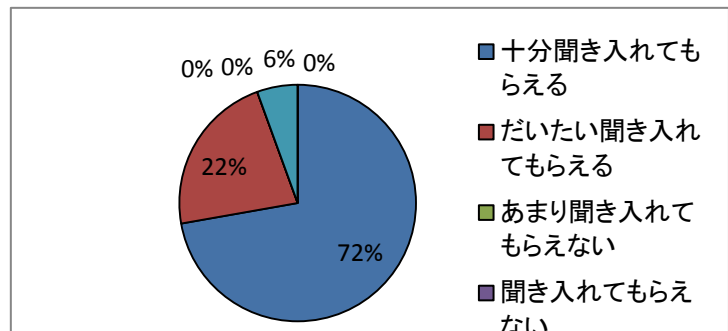
## ◎アンケート結果

配布数 24名 (回答して頂いた方 18名 回答率 75%)

|     |              |     |
|-----|--------------|-----|
| 回答者 | 利用者本人(代筆含)   | 1名  |
|     | 本人が家族と確認     | 2名  |
|     | 家族が本人の気持ちを推察 | 15名 |
|     | 家族のみでの回答     | 0名  |

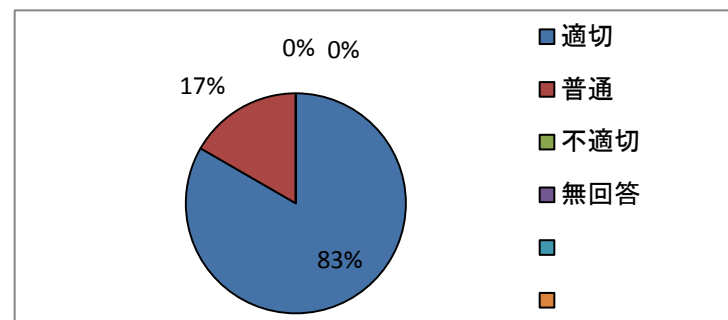
### 1. ショートステイ利用にあたり、ご本人やご家族の意見や要望等は十分聞き入れてもらえますか

|               |    |
|---------------|----|
| 十分聞き入れてもらえる   | 13 |
| だいたい聞き入れてもらえる | 4  |
| あまり聞き入れてもらえない | 0  |
| 聞き入れてもらえない    | 0  |
| 無回答           | 1  |



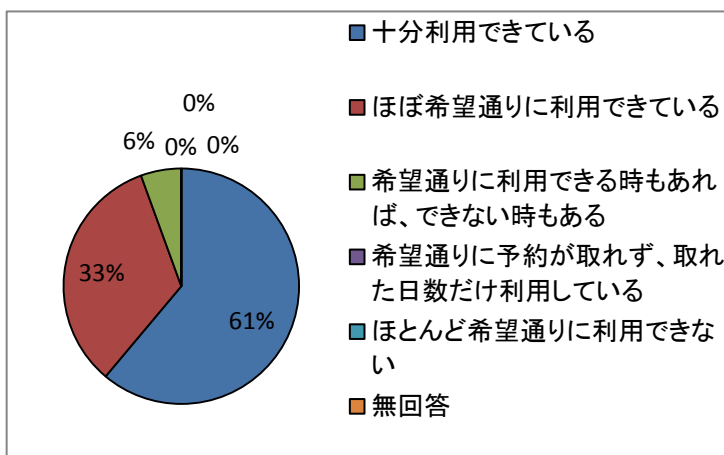
### 2. 事前の電話連絡の内容や対応は適切でしたか

|     |    |
|-----|----|
| 適切  | 15 |
| 普通  | 3  |
| 不適切 | 0  |
| 無回答 | 0  |



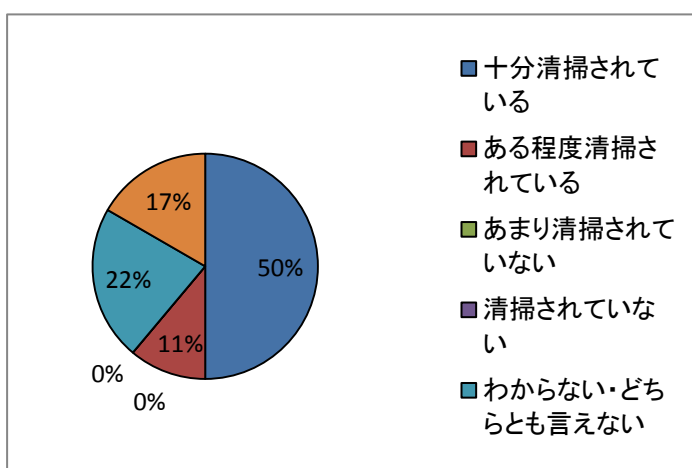
### 3. ご希望通りの日数を利用できていますか

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 十分利用できている                 | 11 |
| ほぼ希望通りに利用できている            | 6  |
| 希望通りに利用できる時もあれば、できない時もある  | 1  |
| 希望通りに予約が取れず、取れた日数だけ利用している | 0  |
| ほとんど希望通りに利用できない           | 0  |
| 無回答                       | 0  |



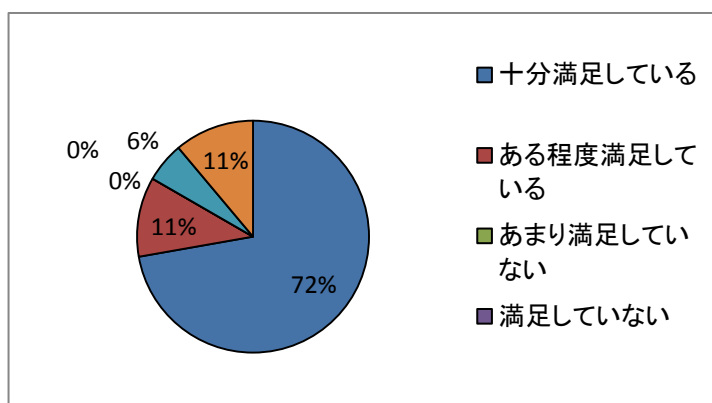
### 4. フロアや居室内、食堂、トイレなどの環境はよく清掃されていますか

|                 |   |
|-----------------|---|
| 十分清掃されている       | 9 |
| ある程度清掃されている     | 2 |
| あまり清掃されていない     | 0 |
| 清掃されていない        | 0 |
| わからない・どちらとも言えない | 4 |
| 無回答             | 3 |



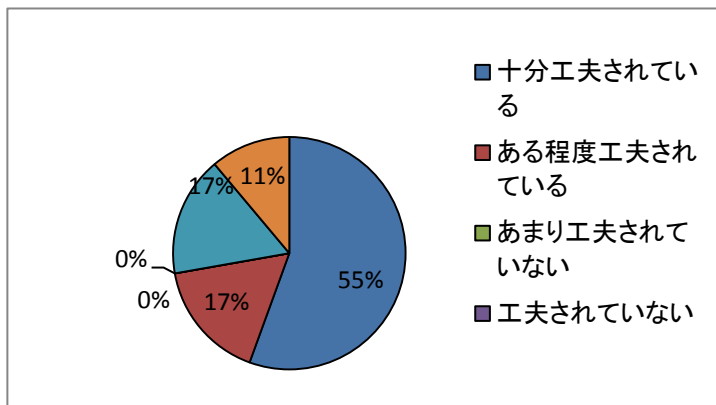
### 5. 食事の内容(献立・味付け・量・温度等)はいかがですか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分満足している        | 13 |
| ある程度満足している      | 2  |
| あまり満足していない      | 0  |
| 満足していない         | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 1  |
| 無回答             | 2  |



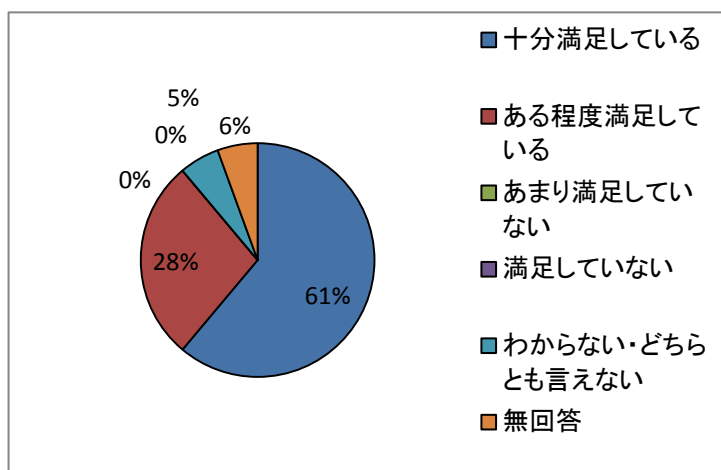
食事を楽しむための雰囲気作りなどの工夫がされていますか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分工夫されている       | 10 |
| ある程度工夫されている     | 3  |
| あまり工夫されていない     | 0  |
| 工夫されていない        | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 3  |
| 無回答             | 2  |



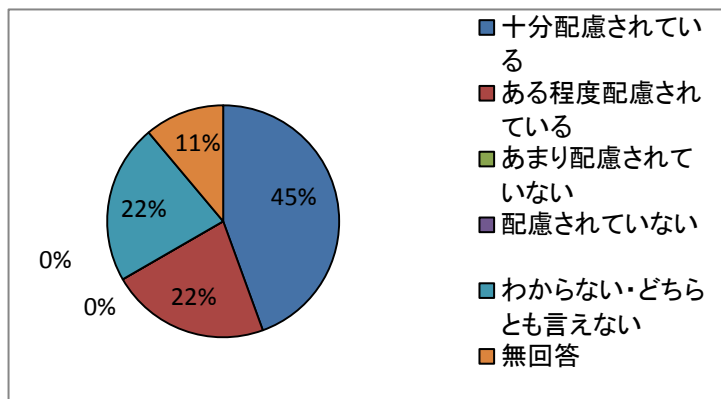
6. 入浴回数や入浴時間について満足されていますか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分満足している        | 11 |
| ある程度満足している      | 5  |
| あまり満足していない      | 0  |
| 満足していない         | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 1  |
| 無回答             | 1  |



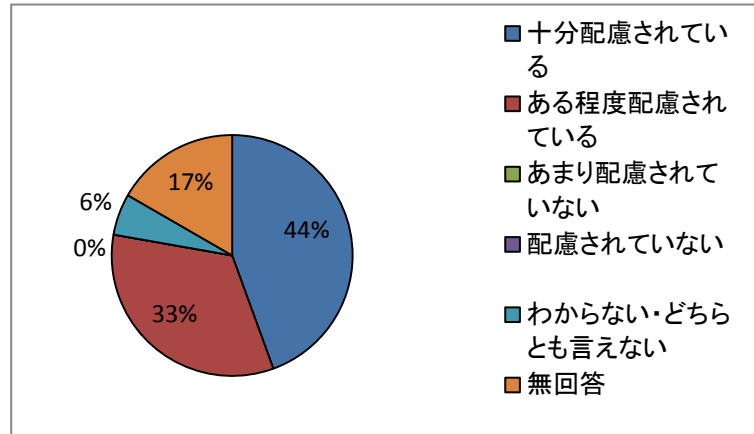
安全で快適な入浴となるよう、設備を整え、健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか

|                 |   |
|-----------------|---|
| 十分配慮されている       | 8 |
| ある程度配慮されている     | 4 |
| あまり配慮されていない     | 0 |
| 配慮されていない        | 0 |
| わからない・どちらとも言えない | 4 |
| 無回答             | 2 |



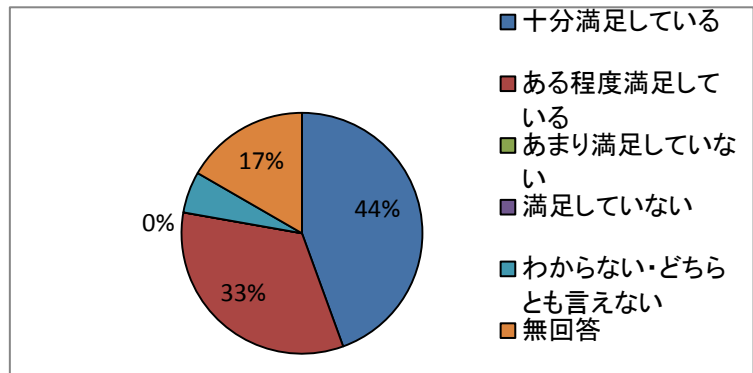
7. 排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていますか

|                 |   |
|-----------------|---|
| 十分配慮されている       | 8 |
| ある程度配慮されている     | 6 |
| あまり配慮されていない     | 0 |
| 配慮されていない        | 0 |
| わからない・どちらとも言えない | 1 |
| 無回答             | 3 |



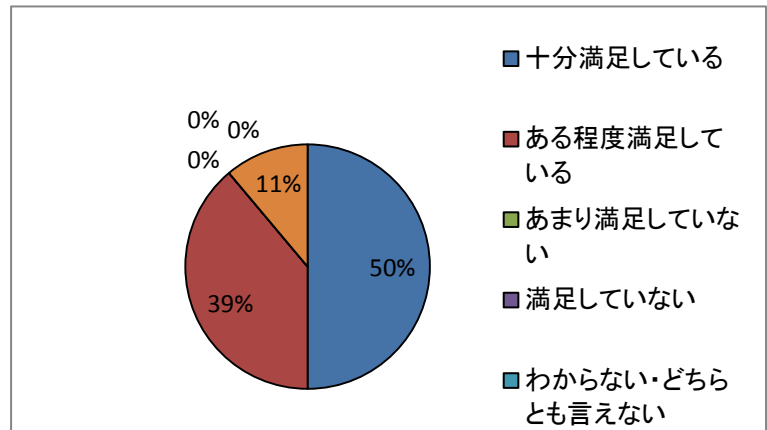
8. 日中の過ごし方について満足されていますか

|                 |   |
|-----------------|---|
| 十分満足している        | 8 |
| ある程度満足している      | 6 |
| あまり満足していない      | 0 |
| 満足していない         | 0 |
| わからない・どちらとも言えない | 1 |
| 無回答             | 3 |



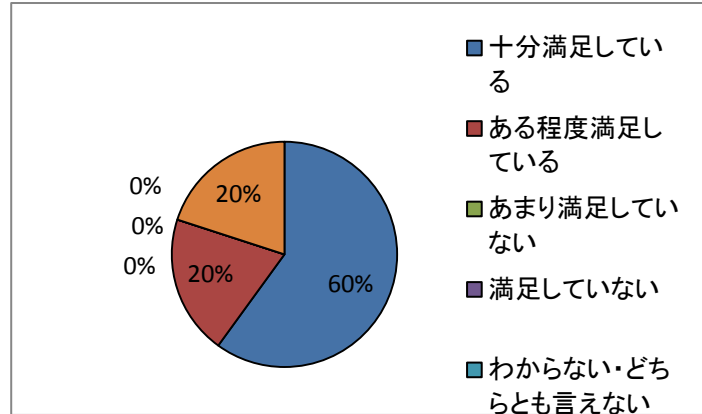
9. お荷物の管理はいかがですか(丁寧さ、整理整頓、忘れ物の有無など)

|                 |   |
|-----------------|---|
| 十分満足している        | 9 |
| ある程度満足している      | 7 |
| あまり満足していない      | 0 |
| 満足していない         | 0 |
| わからない・どちらとも言えない | 0 |
| 無回答             | 2 |



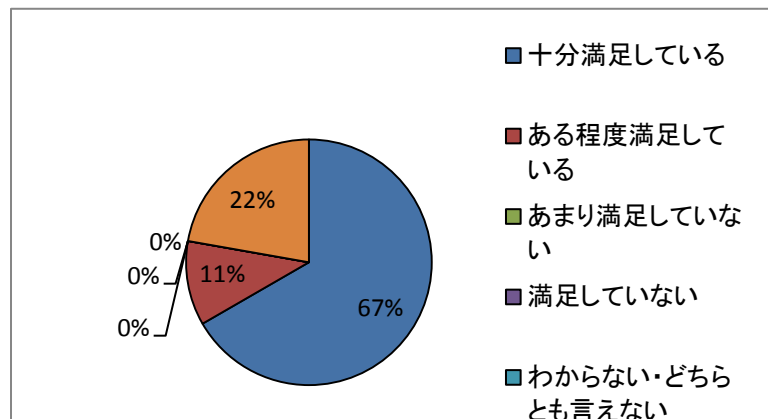
### 10. 連絡帳の記載内容について充分でしょうか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分満足している        | 12 |
| ある程度満足している      | 4  |
| あまり満足していない      | 0  |
| 満足していない         | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 0  |
| 無回答             | 4  |



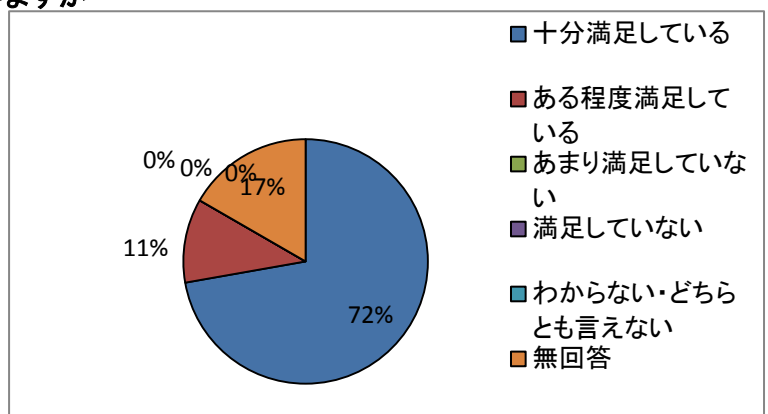
### 11. 送迎時間はいかがですか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分満足している        | 12 |
| ある程度満足している      | 2  |
| あまり満足していない      | 0  |
| 満足していない         | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 0  |
| 無回答             | 4  |



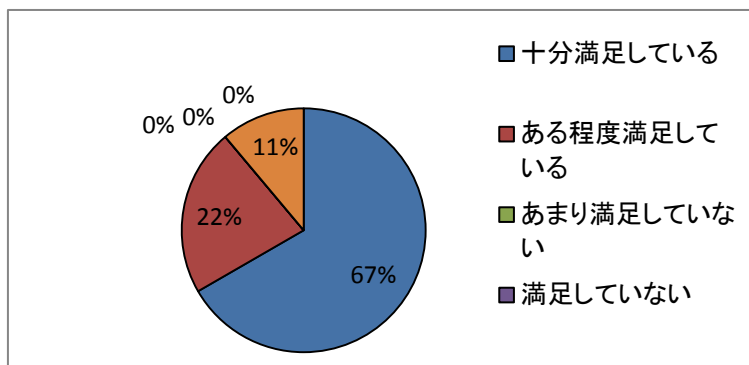
### 送迎時の職員の対応について満足されていますか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分満足している        | 13 |
| ある程度満足している      | 2  |
| あまり満足していない      | 0  |
| 満足していない         | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 0  |
| 無回答             | 3  |



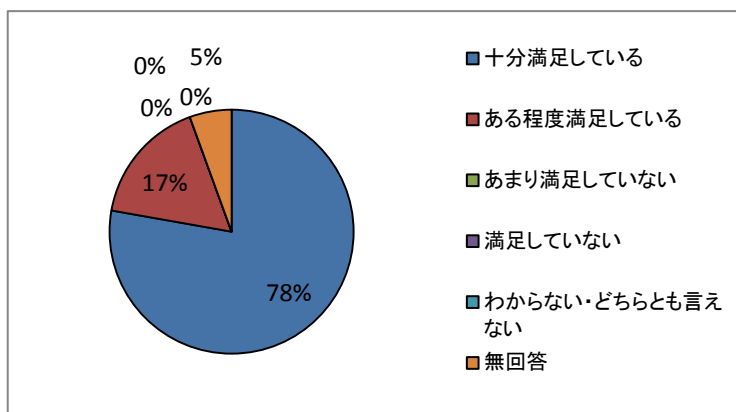
12. 職員はあなたの意見や苦情を聞いて対応していますか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分満足している        | 12 |
| ある程度満足している      | 4  |
| あまり満足していない      | 0  |
| 満足していない         | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 0  |
| 無回答             | 2  |



13. 職員の態度や言葉遣いなどは丁寧にできていますか

|                 |    |
|-----------------|----|
| 十分満足している        | 14 |
| ある程度満足している      | 3  |
| あまり満足していない      | 0  |
| 満足していない         | 0  |
| わからない・どちらとも言えない | 0  |
| 無回答             | 1  |



### その他の意見(自由記述)

1. いつもお世話になり感謝しています。スタッフの皆さまの家族的な雰囲気が気に入っています。
2. 食事がおいしいので完食してしまいなかなかダイエットできません。
3. 丁寧にやさしく対応して頂き、感謝しております。
4. 利用させて頂いてとても助かっております。要望も聞いて頂きアドバイスもして頂いております。送迎もとても親切だと思えます。
5. いつもお世話になっております。今後共よろしく願います。
6. 介助者が80歳を超え、忘れ物とか色々お世話になります。本人もだいぶ慣れてきたようです。
7. 今後益々認知機能、運動機能が低下していくと思います。それでも自分で出来ること(服の着脱、食事、歩行等)はできるだけ長くやっていってほしいと思います。皆さまには色々ご迷惑等をおかけすると思っておりますが、ご協力よろしくお願ひいたします。最後まで家で一緒に暮らせる事が家族の望みです。

### ご協力ありがとうございました。

今回の満足度調査については、ご本人回答1名、ご本人が家族と相談して回答2名、家族が本人の気持ち推察して回答15名の方からのご協力が得られました。

「希望通りの日数を利用できているか」についてですが、出来るだけご利用者様、ご家族様の希望の日数を利用して頂けるよう、入退所管理や調整に努めております。ご理解、ご協力の程をよろしくお願いいたします。

「フロアーや居室内、食堂、トイレなどの環境はよく清掃されていますか」につきましては、利用者の皆様やご家族の皆様に快適に過ごして頂くよう努めていきます。

「安全で快適な入浴となるよう、設備を整え、健康管理やプライバシーへの配慮がされていますか」についてですが、職員の配置人数や、プライバシー保護の徹底を行っており、利用者に安全、快適に過ごして頂けるよう努めています。

日中の過ごし方についてですが、ショートステイの日課活動としまして、ラジオ体操、壁面作成 個別レク(編み物、パズル、計算問題、読書)、季節に応じた行事、活動を行っています。また、活動道具も取り揃えており、活動のお声かけも随時行っています。利用者様の日中活動の充実に向けて、活動内容の見直しも来年度に向けて取り組んでいきたいと思ひます。

お荷物の管理についてですが、持参された荷物の管理を徹底しておりますが、時折返し忘れがあり後日返却することがありました。管理体制について見直し、検討を行い、返し忘れがないよう取り組んでいきたいと思ひます。

「排泄の時に安全性やプライバシーについて配慮されていますか」に関しては、トイレを使用される際は、必要時には職員がそばで見守りを行い、安全に努めています。また、プライバシーに関しても、利用者に快適に過ごして頂けるよう配慮しています。

皆様からの率直なご意見、ご協力を頂きありがとうございました。ご意見に関しては真摯に受け止め、サービス改善の為により一層の向上に努めてまいりたいと思ひますので、今後ともご意見、ご要望をお聞かせ願ひたいと思ひます。