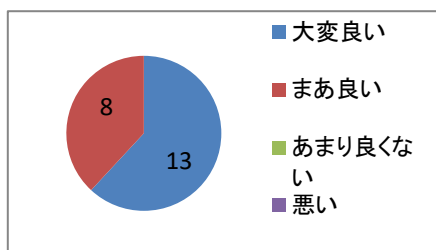


ご利用満足度に関するアンケート結果報告

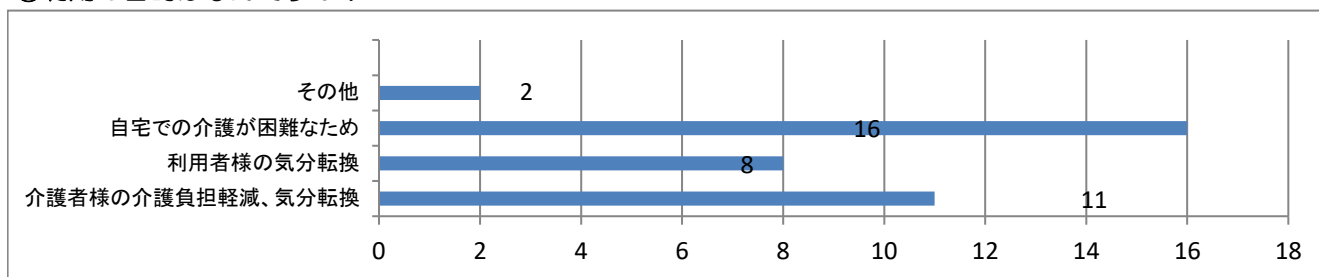
アンケート期間	平成30年3月20日～平成30年3月31日
アンケート対象者	ショートステイご利用のご家族様
回収者数/依頼者数	23件/30件
アンケート回収率	77%

①施設の印象や雰囲気はいかがですか？

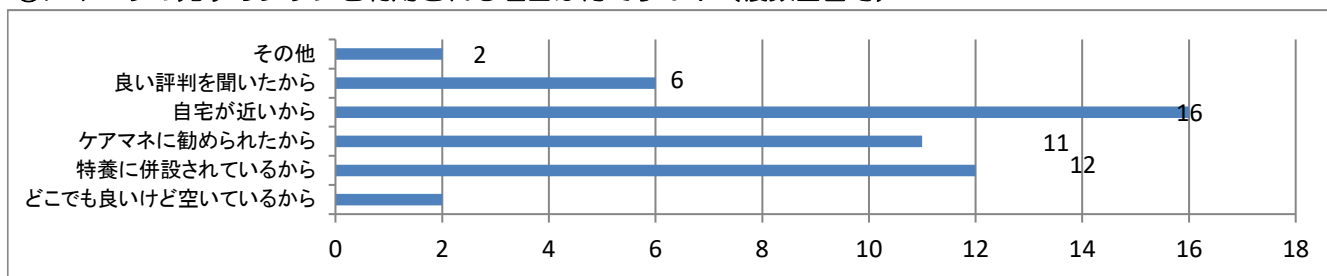


- ・スタッフ皆さんが挨拶して下さり、話しかけて下さる。
- ・立地条件（場所、築年数等）が良い。
- ・静かで自然に囲まれている。
- ・いつも丁寧に対応して頂き、施設も清潔で利用させて頂くのに安心しております。

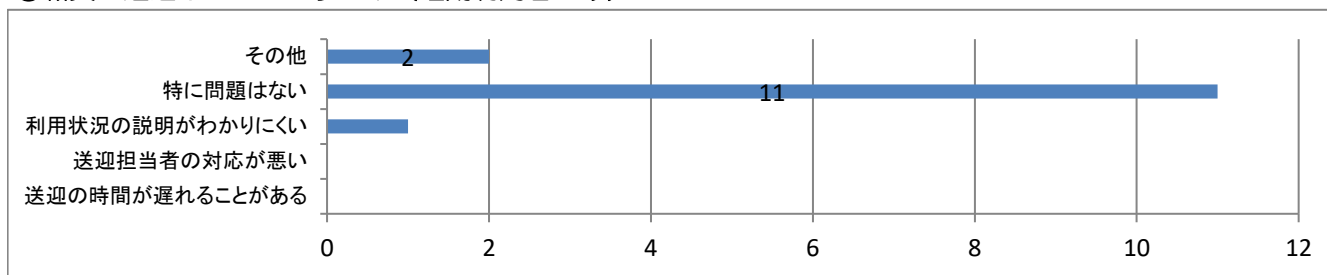
②利用の目的はなんですか？



③アイユウの苑ゆめタウンを利用される理由は何ですか？（複数回答可）



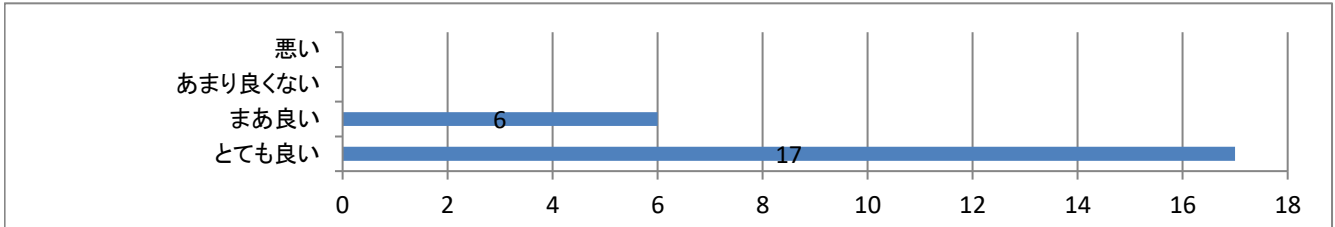
④職員の送迎はいかがですか？（短期利用者のみ）



具体的理由

- ・送迎は前もって電話を下さるし、職員の方もとても感じ良く、親切にしてくださいませ。

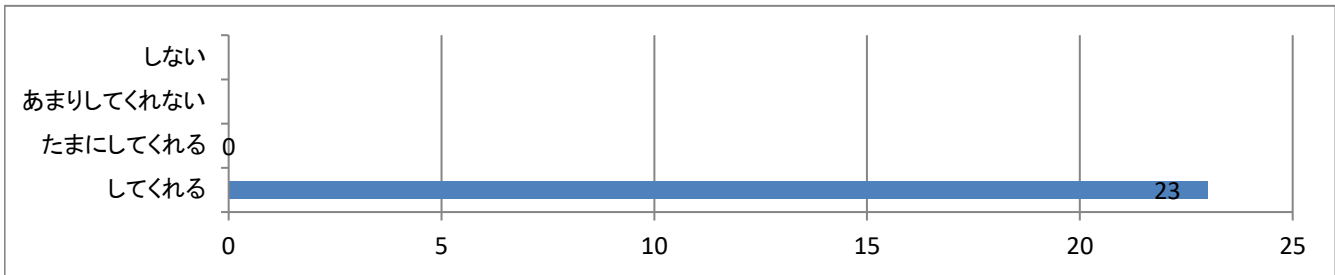
⑤職員の利用者様への言動や関わりは丁寧でしょうか？



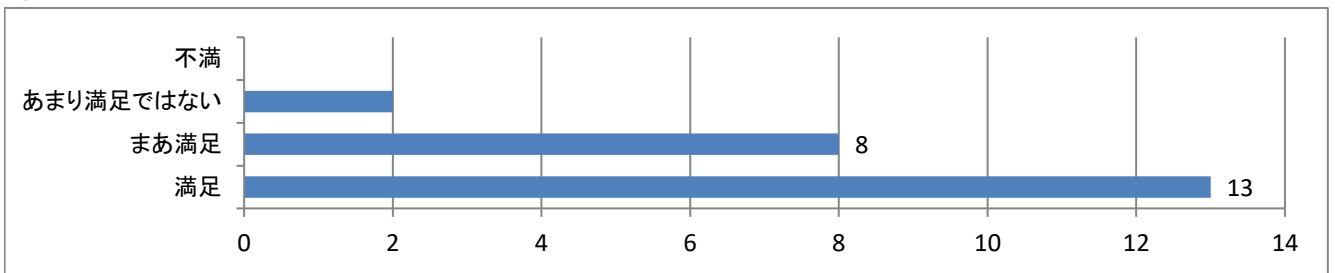
具体的理由

- ・とても丁寧に今日は何々をしましたよ。歌ってましたよと説明して下さい、私も安心します。
- ・施設の事前説明など、わかりやすく案内をいただいた。
- ・とても親切にしてくださいませ。母も送迎のお二人の顔を覚えています。

⑥職員は知りたいことをきちんと説明してくれますか？



⑦施設のお食事に満足されていますか？



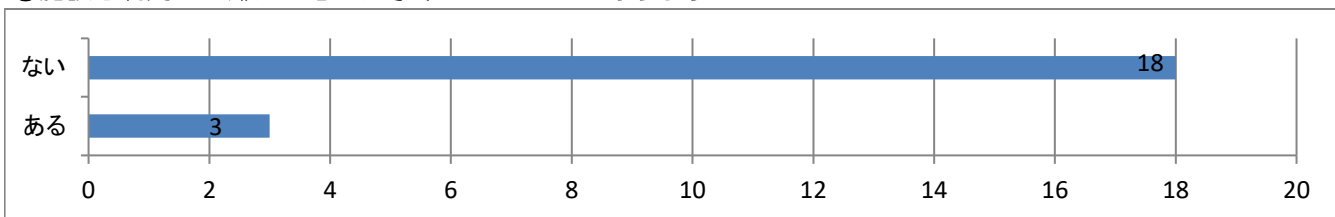
具体的理由

- ・時にはパン食、又は麺類は無理ですか？（☆1）
- ・質のアップを期待しています。

施設からの回答

☆1：パン献立は、ロールパン献立・サンドイッチ献立を月に1~2回、麺類については月に2回、うどんやそば、ラーメン、スパゲッティなど種類を変えながら、提供しております。今後も、ご利用者様からのニーズを聞き取りながら提供頻度や種類について検討してまいります。

⑧施設を利用して嫌だと感じた事や困ったことはありますか？



その他の意見

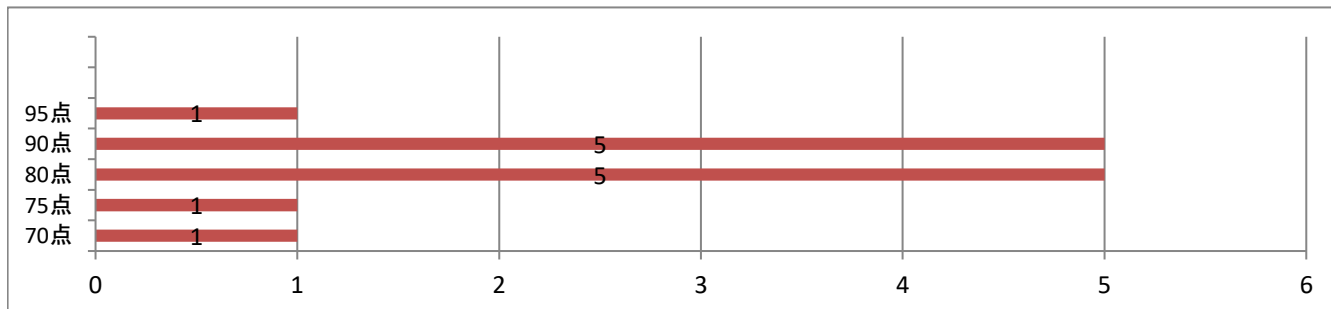
- ・部屋が汚い。清潔感に欠けている。（☆2）
- ・フローリングがもう少し清掃されていたらなと感じることがあります。（☆2）
- ・ケア記録いただきますが、入浴や排泄以外の日常はどう過ごしているか詳しくわかるとありがたいです。ケア記録は、下から時系列になっているので、少し読みにくい時があります。（☆3）
- ・着替えた汚い物も、きちんと袋に入れて返却して下さいます。

施設からの回答

☆2：誠に申し訳ありません。施設やお部屋で過ごされる際には、清潔感を感じて頂く事はとても大切な事だと感じています。職員間でしっかりと共有し、清掃頻度等の見直しを行いたいと思います。

☆3：施設をご利用して頂いた際に、お渡しさせて頂いているお手紙の内容については、決められた情報（お食事、おトイレ、お風呂）のみしかお伝えできていないことが多くあります。普段の様子もしっかり記録できるように改善していきたいと思います。
また、時系列については、上から時系列となる様改善させていただきます。

⑨アイユウの苑ゆめタウンのサービスに点数を100点満点でつけるとすれば、何点ですか？



《平均点》87.6点

具体的理由

- ・皆さん優しいし、いつも安心して頂けることができている、手が足りない時等、いろいろ大変なお世話だと思いますが、一人ひとりの個性を知り、シーツ替え等丁寧に下さり、心から有り難く思っています。
- ・いろんな工夫をしてほしい。職員さんが少ない時の利用者に対する対応がひどい時がある。（☆4）
- ・丁寧に対応していただいています。
- ・利用者へのお世話が行き届いている。
- ・他の施設を知らないの、比べる事ができませんが、今回は安心してお願いしました。
- ・職員の皆様には家庭ではできない介護を下さって本当にありがとうございます。100点を付けないのは、まだまだ他の施設にないものができると思っております。
- ・職員の方へ母がわがママを言っているようですが、上手に誘って入浴、トイレに連れて行って下さっています。
- ・時々、パンツが汚れたままの時がある。（☆5）
- ・家での介護が難しくなり、家族をお世話していただき、本当に良くして下さい有り難いです。
- ・本人が帰りたいと云えば、満点を記入しています。

施設からの回答

☆4：利用者様に対してひどい時があるとのことご指摘について、不快な思いや心配を与えてしまい誠に申し訳ありません。限られた職員体制ではありますが、利用者様に安心できる環境が作れるよう、しっかりと職員間で共有し、努めてまいります。申し訳ありませんでした。

☆5：不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。日頃のおトイレで関わる際に下着の汚れ等、充分気を付けて対応していきたいと思っております。

⑩その他、気になる点や利用して良かった点、悪かった点があれば、ご自由にお書き下さい。

その他の意見

- ・朝から寝るまでずっと食堂の椅子に座っていることに心痛めていたのですが、最近横になる時間を下さっていることに、とても嬉しく思っています。（☆6）
- ・長期入室の床掃除の回数を増やしてもらいたい。（☆2）
- ・家族の心配ごとや気になっていることなど、いつも聞いて下さり意見を言ってくださり、心の不安に寄り添って下さるのをとても感謝しております。お世話になっている本人も心穏やかに過ごしているようです。何よりうれしい事です。
- ・利用したい時に中々空気がなくて困ることがある。一か月前には、ケアマネさんに依頼するがキャンセル待ちと言われることが多く、仕事の段取りがつけにくい。（☆7）
- ・就寝時間が少々早く思いますが、時間は夜勤の方との難しいところから、あまり無理は言えませんが、一人きりの時間をなくしていただけたらと希望します。（☆8）
- ・ショートステイ中は、夜中に母のことを心配しなくてもよいので、ぐっすり休ませてもらっています。
- ・気になることを聞くと、ちゃんと説明をいただけるので、良いと思います。
- ・ケア記録に『行事等があった時の本人の様子』、『次回の行事』、『家族以外の面会があった場合、お礼を言いたいのでお名前など』お忙しいとは思いますが、記録があると助かります。（☆9）
- ・施設を利用して10年位になり、当時より担当の職員の方が変わらずにいて下さるので助かります。

施設からの回答

☆6：生活面での過ごし方については、ご本人様の生活リズムや体力面等を考慮しながら、負担のないように過ごして頂けるよう今後も努めていきたいと考えています。

☆7：ショートのご予約については、ご不便をおかけし申し訳ありません。予約については、早い日で2～3ヶ月前には埋まってしまう日もあります。ご予約が決まり次第、早めにケアマネの方へ連絡いただけたらと思います。こちらにも埋まっている日程にキャンセル等であれば、早めにケアマネの方へ情報提供したいと思いません。

☆8：貴重なご意見ありがとうございます。お一人で不安となる時間が出来るだけ少なくなるよう今後も対応していきたいと思いません。

☆9：行事等があった場合のご様子についてはしっかりと記録していきたいと思いません。面会者については、事務所の面会簿で管理しており、現場の記録に随時反映させることはなかなか難しい状況があります。面会簿に記入いただいた内容であれば、ご家族様へ伝えることは可能ですので、もし必要なことがあればおっしゃってください。

この度は、アンケートへのご協力、また貴重な多くのご意見を頂き、誠にありがとうございました。ご利用される利用者様に少しでも快適にサービスをご利用いただけるよう、これまで以上にサービスの向上に努めてまいりたいと思いません。

平成30年4月 アイユウの苑 施設長 松永紀子