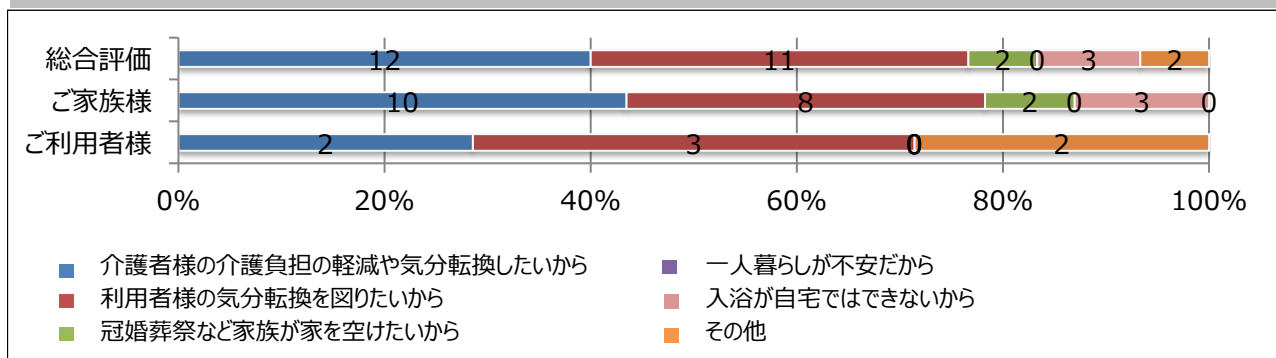


アイユウの苑 ショートステイ お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

【収集データ】	ご利用者様	ご家族様	合計
収集期間 :	平成30年11月21日～12月31日		
依頼数/回答数 :	7 / 7 件	25 / 10 件	32 / 17 件
回収率 :	100%	40%	53%

① 利用の動機は何ですか？（複数回答可）



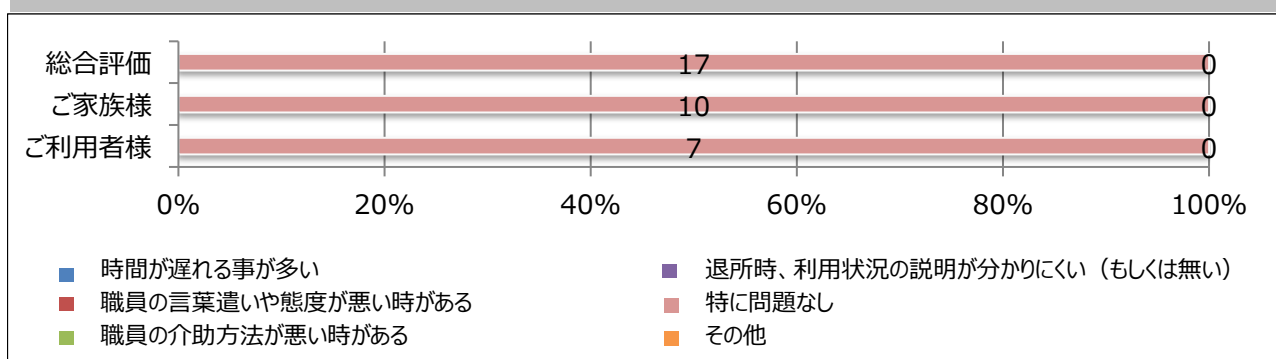
皆さまからの声

- * 自宅ではずっとテレビを観て椅子に座ったままなので、気分転換をして欲しい。
- * 夜間十分な睡眠がとれない為、ショートステイはとても助かっています。本当のところは1泊ではなく2泊してもらいたいのですが、本人が暇すぎる様なので残念です。
- * 娘の私が病気がちで介護の負担を軽減したいので利用しています。

施設からの回答

- * アンケート調査にご協力頂きましてありがとうございます。ショートステイでは軽作業等お手伝いをお願いする事もございます。ご利用中は無理の無い範囲でお身体を動かして頂ければと思っております。

② 職員の送迎はいかがですか？（複数回答可）



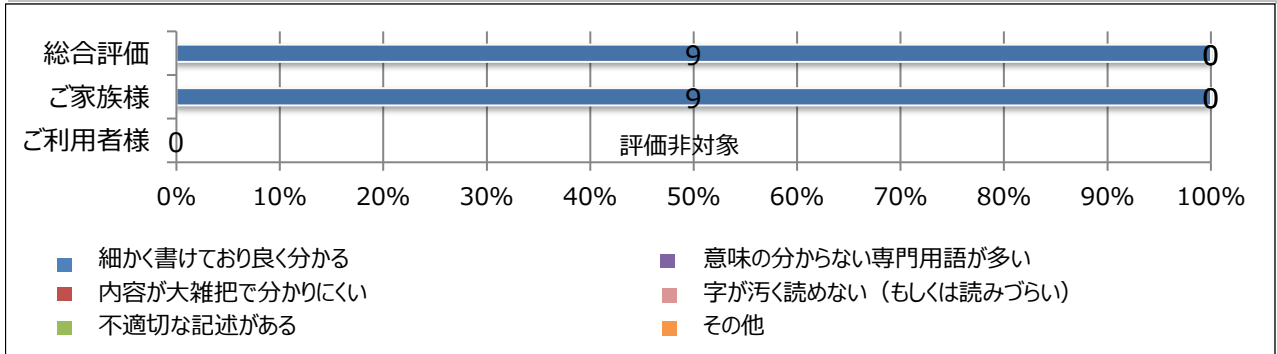
皆さまからの声

- * どなたも言葉使いが優しく接して下さいます。
- * とても良いです。
- * 送迎時間もほぼ同じ時間なので、予定が立て易く助かっています。
- * 親切で丁寧にして下さるので安心しています。
- * 送迎は遅れることなく定時に出来て、言葉態度も上々出来です。
- * 送迎の職員さんが優しいです。

施設からの回答

*前月にお配りしております送迎時間表を、3日前に送迎時間に間違いがない事を再確認し予定の調整を実施しております。

③ お手紙のご感想はいかがですか？（複数回答可） 【ご家族様だけの評価項目】



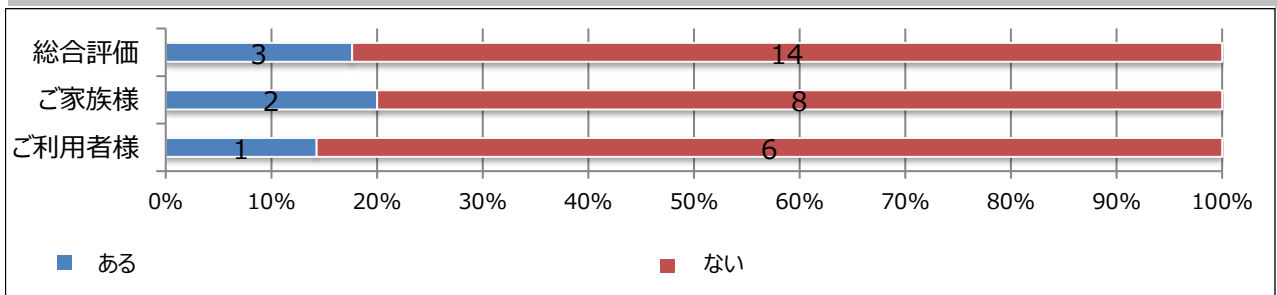
皆さまからの声

*分かり易く細かく書いて頂いているので、安心できます。

施設からの回答

*ご回答ありがとうございます。これからも介護、看護、相談員間での連携を取りながら、ご家族様に分かり易いケア記録の作成に努めてまいります。

④ 今まで施設を利用して嫌な思いをしたことがあったり、困ったことがありますか？



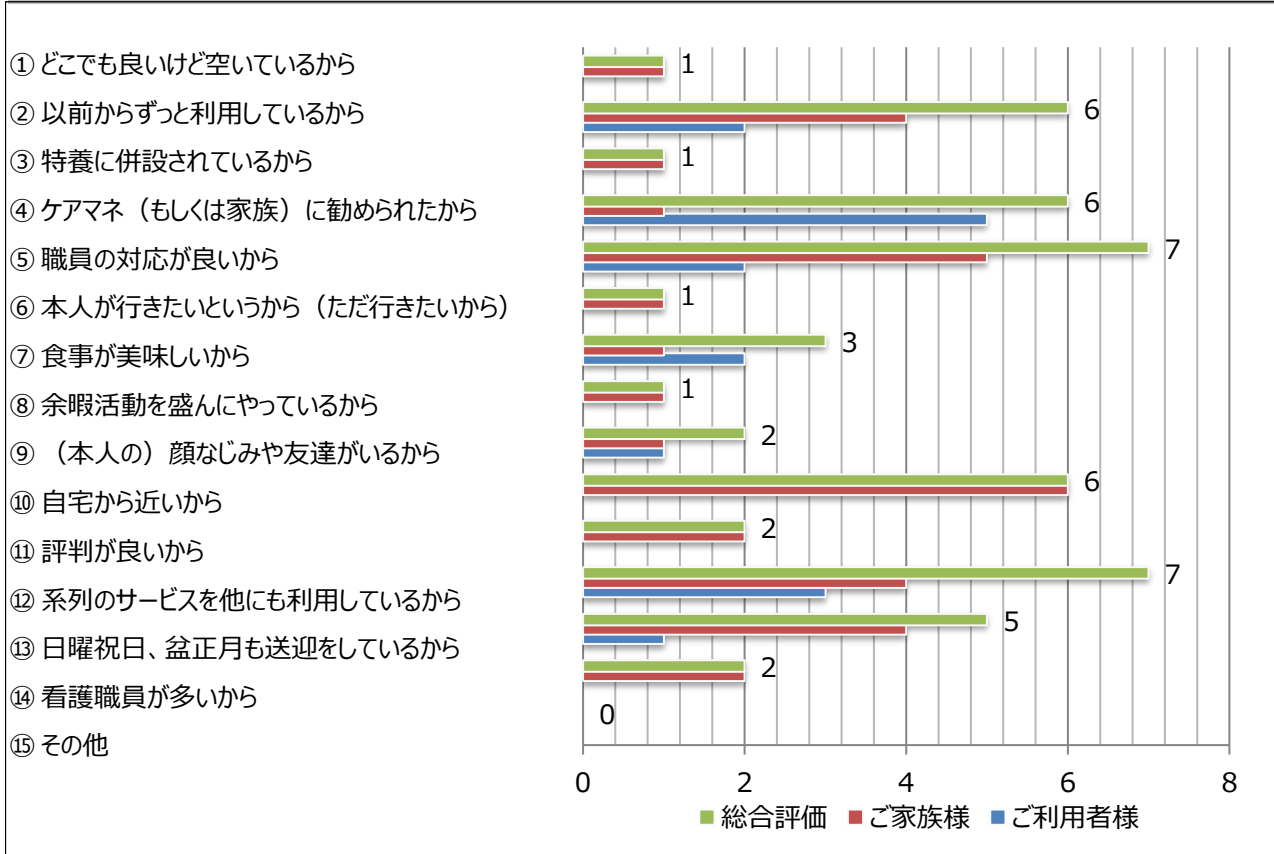
皆さまからの声

*今は改善されており特にありません。直ぐに対応されるところが、とても良い施設だと思います。
 *結構本人がマイペース人間なので、しばられる事が嫌な様なので本人が出来る事は用時を頼んで欲しい。
 *皆さん良くして頂いています。
 *一度入浴時の声掛で嫌な思いをした事がありますが、その後はきちんとして頂いています。

施設からの回答

*何かお困りごとがございました際には、ご家族様、ご利用者様よりご連絡をして頂く事で、施設側と致しましても、直ぐに改善策を策定し実行する事が出来ます。これからも今まで同様に、ご指導、ご鞭撻のほど宜しくお願い致します。

⑤ 数あるショートステイの中で当苑を利用される理由は以下のうちどれですか？（複数回答可）



皆さまからの声

*親戚の叔母がいるので、様子を見たく話もしたいようなので。娘の私が急に入院する事があるので、なるべく日にちが取れる事が出来たら助かります。
 *職員の方が丁寧に接して下さるので、とてもありがたいです。日曜日の送迎もとても助かります。ありがとうございます。
 *高台にあり景色も良さそうで、本人にも良さそうだったのです。

施設からの回答

*ご回答ありがとうございます。急な日程の調整につきましてはご対応が難しい場合がございますが、出切るだけご希望に添えますよう調整をして参ります。日曜日の送迎ですが、苑のショートステイは年中無休でございます。高台で景色もとても良いので、これからもご利用宜しくお願い致します。

⑥ その他、ご意見がございましたらご自由にご記入下さい。

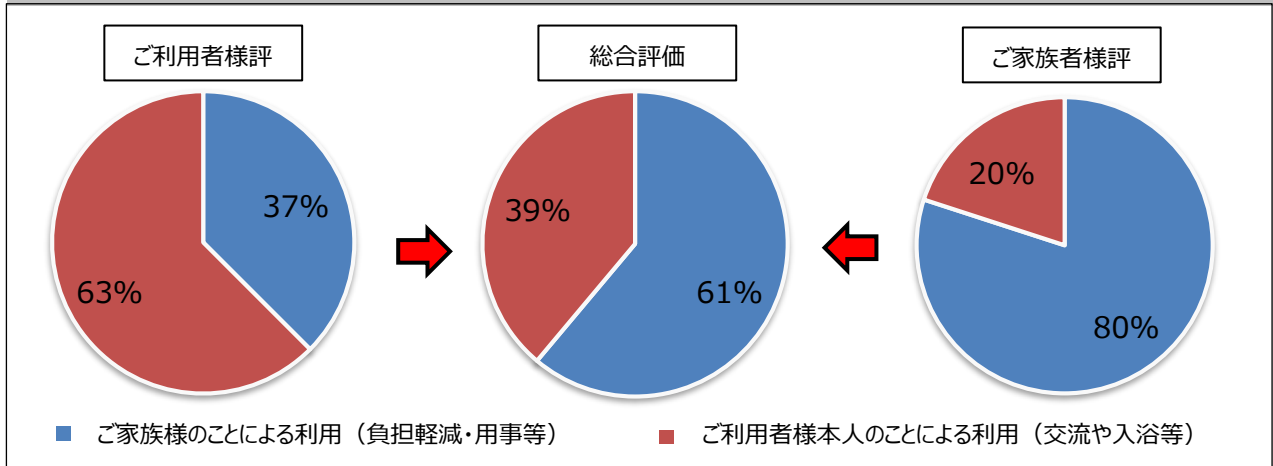
皆さまからの声

*お風呂の洗いは先に髪、身体と本人が言っていましたが、それだと寒いとの事で、身体、髪の順にして頂けないでしょうか。
 *ショートからデイサービスへ日中行ける様になると、一日追加で利用したいと思います。余暇活動が無いので長期の利用が難しいです。食事があまり美味しくありません。
 *いつも見られている様で、手取り足取りされるのが嫌で携帯も常に持って家族と連絡したりと、わがままで今まで生活して来たので最低のものは持っている事が出来れば良いみたいです。
 *帰ってくると機嫌が良いので皆様に良くして頂いているのだと思います。ありがとうございます。

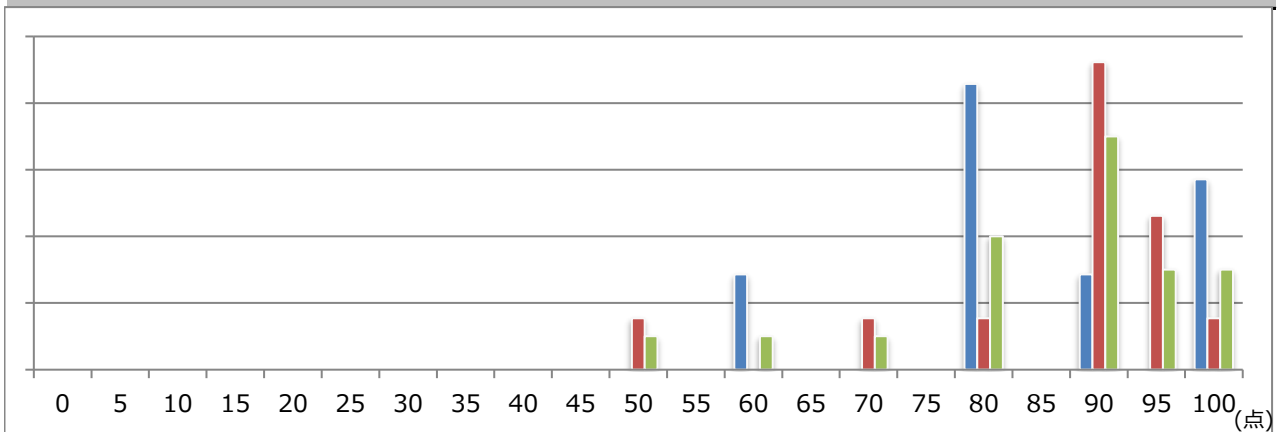
施設からの回答

*ご回答ありがとうございます。洗身、洗髪につきましては、皆様ご希望がある事と思います。これからはご本人様のご希望を聞きながらお一人おひとりに合わせて対応していきます。また、貴重品につきましてもご本人様にご確認致しまして、ご自分で持って頂けるものは持って頂きたいと思っております。

⑦ ショートステイの利用目的としてどちらに重点を置かれていますか？



☆ 施設サービスに点数を付けるとしたら何点でしょうか？（100点満点）



平均点	ご利用者様	84.3点	ご家族様	86.5点	総合評価	85.8点
-----	-------	-------	------	-------	------	-------

施設からの回答

* 足りない点数がご利用者様、ご家族様の「これをして貰えたら」等の声ではないかと思っております。これからもより良い信頼関係を築く事が出来ます様、職員一同努力してまいります。

【おことわり】

長期間ショートステイをご利用されている方のご意見については、特養入所者様のアンケートと同一のものを使用している為、本集計結果には反映されていません。