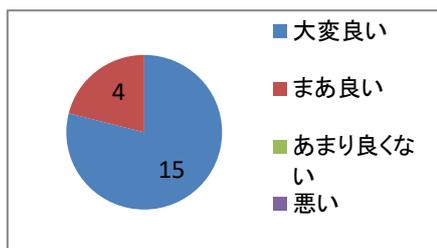


ご利用満足度に関するアンケート結果報告

アンケート期間	平成31年3月20日～平成31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	20件/24件
アンケート回収率	83%

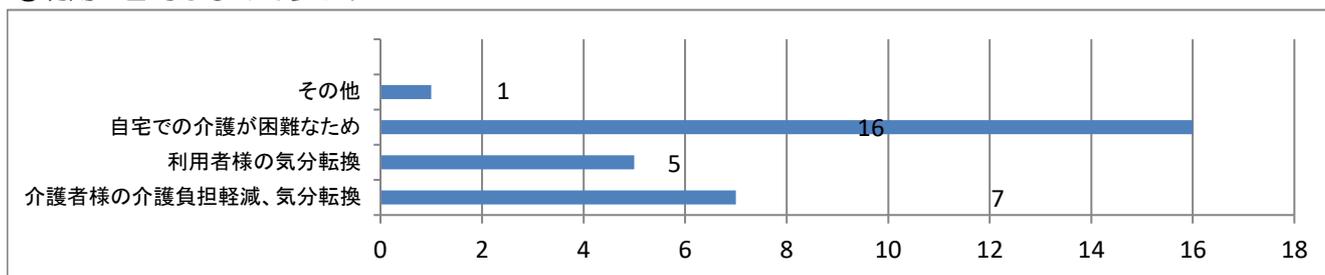
①施設の印象や雰囲気はいかがですか？



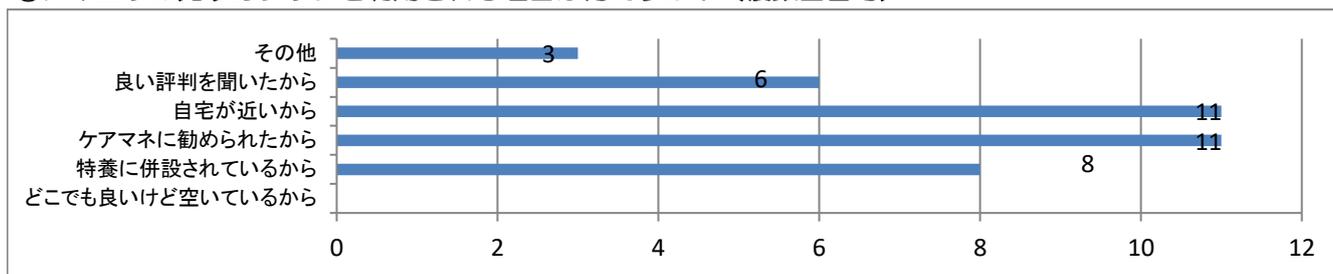
ご家族様の意見

- ・母がいつもニコニコしているのを見ると、日々生活が滞りなく過ぎていいると思われ、ホッとします。
- ・面会時、忙しい時でも必ず丸椅子を持って来てくれます。全ての職員さんがはきはきと挨拶をされる。
- ・職員の方々が長く勤務しており、利用者と共に長い付き合いである。

②利用の目的はなんですか？



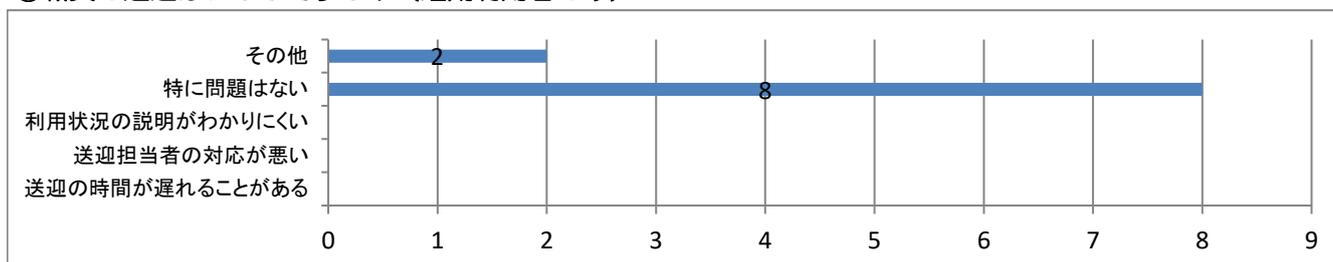
③アイユウの苑ゆめタウンを利用される理由は何ですか？（複数回答可）



その他の意見

- ・院長先生の対応が良かったから入所しました。
- ・本人が長府育ちであり、身内が長府にいるから。
- ・初めての利用の時、係の方が屋上など見学させて下さって安心出来たから。

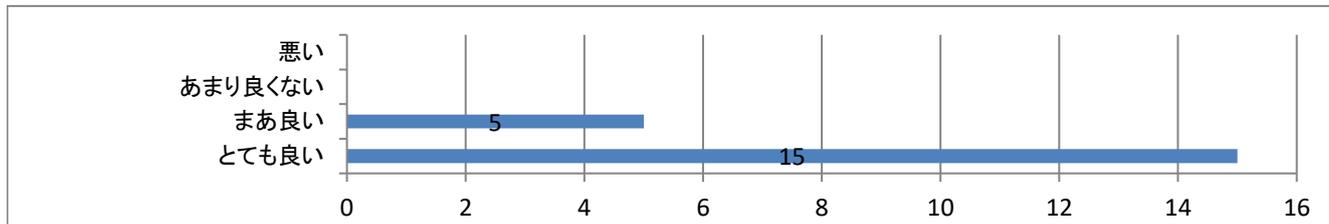
④職員の送迎はいかがですか？（短期利用者のみ）



具体的理由

- 送迎の時間確認を前もって電話して下さるので、助かっている。
- 送迎の時間は10分～15分前に電話があり、決まった時間に気持ちよく送って下さいます。

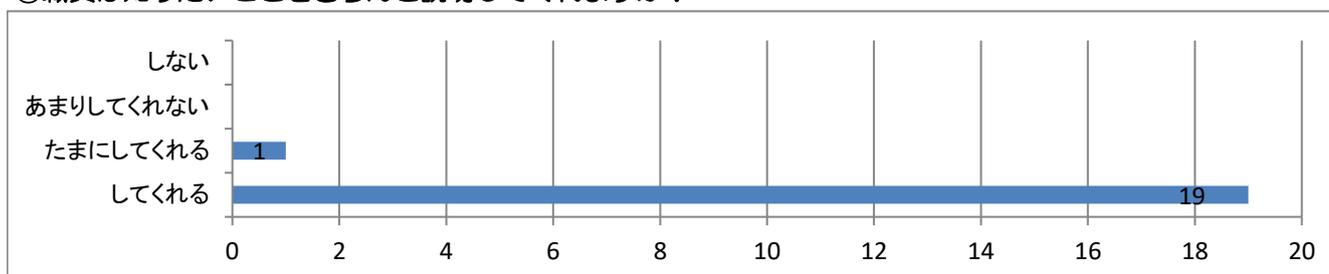
⑤職員の利用者様への言動や関わりは丁寧でしょうか？



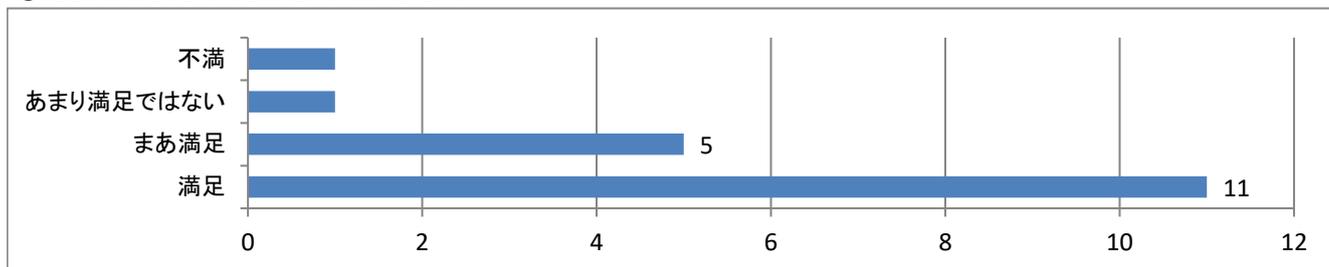
具体的理由

- 転倒した際などすぐに電話で説明して下さい、とても助かって、安心してしています。
- やさしく接していただいているので、本人がとても穏やかです。
- 優しく声かけをされており、嬉しく思います。

⑥職員は知りたいことをきちんと説明してくれますか？



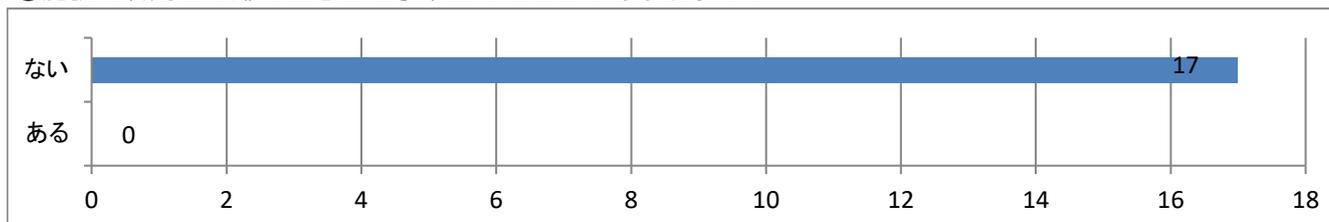
⑦施設のお食事に満足されていますか？



具体的理由

- 多少のムラはあるものの、美味しいとほとんど食べているようです。
- カロリー計算された食事を出して頂いて安心しております。

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？



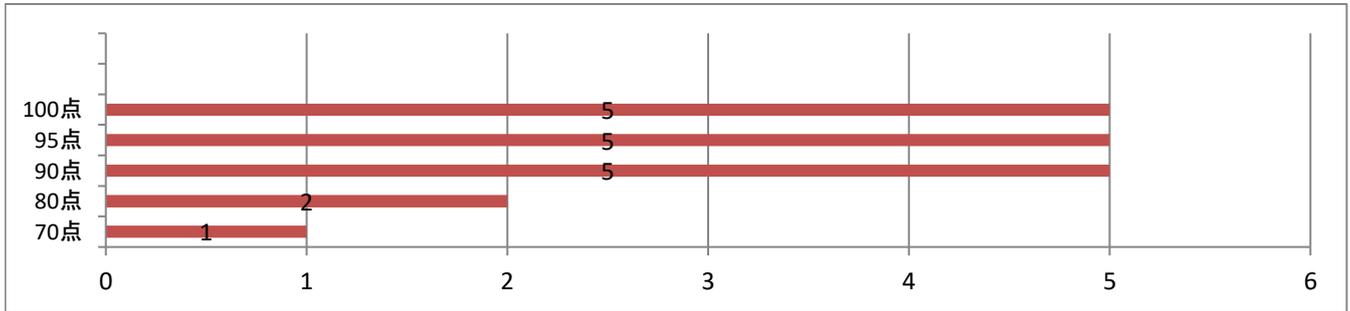
その他の意見

- 長期利用が取りづらいと感じています。(☆1)

施設からの回答

・大変ご不便をおかけしております。ショート予約については、(土)(日)は特に早く埋まってしまいます。先のご予定が決まっている際は、早めに担当のケアマネージャーの方へ伝えていただけたらと思います。宜しくお願いします。

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》91.9点

具体的理由

・爪や耳垢が気になります。宜しくお願いします。
・他の施設のことは分かりませんが、ほぼ100点ぐらいに良くして頂いていると思います。
・点数で表すのは難しいです。人と人の関わり方がプロの研修を受けた方の対応の仕方なのでしょう。家族の目から見て、アイユウの苑に入所出来て、本当に良かったと思っています。
・施設内がきれい。利用者の立場になって介護して下さるから。
・帰宅した時、いつもニコニコしているので、施設でも穏やかに過ごせているからだと思います。
・喫茶やおやつがなくなったのが淋しい。
・満足しているのですが、100点満点から考えると70点かなと思います。
・ケア記録を細かく書いて下さっているので、母の様子がよくわかります。

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

・いつでもどなたでも親切で毎回気持ちよく”アイユウさんで本人も家族も幸せだね。ここで良かったね。”と話しながら帰ります。これからも宜しくお願いします。
・段々と症状が悪くなっているので、遅くなるようなコミュニケーションを多く取り入れて頂ければ良いと思います。
・帰宅した時、2日前に貼って頂いた湿布が貼ったままの時がありました。忙しいとは思いますが、翌日には剥がしていただくと助かります。(☆2)
・行事に参加した時等、いつもと違うことをした時、ケア記録に記入して頂くにより様子が分かって助かるのですが。(☆3)
・長く利用出来ており、本当にありがたく感謝しております。
・食事をもう少し食べてくれると嬉しいです。時々、喫茶にも誘って下さり、感謝しています。

施設からの回答

・大変申し訳ありませんでした。今後はしっかりと気を付け対応したいと思います。(☆2)
・貴重なご意見ありがとうございます。普段と違った様子や行事などはしっかりと記録できるように努めていきたいと思っています。(☆3)

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す。

平成31年4月 アイユウの苑 施設長 松永紀子