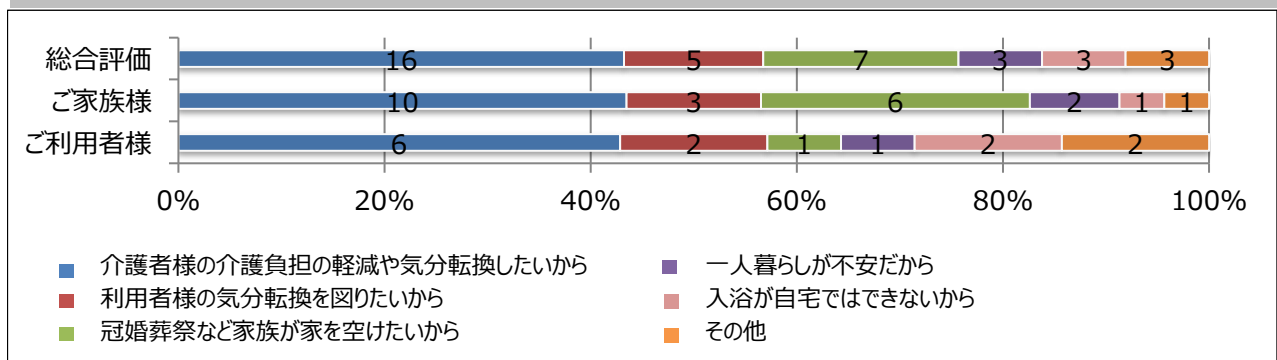


アイユウの苑 ショートステイ お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

【収集データ】	ご利用者様	ご家族様	合計
収集期間 :	令和01年11月21日～12月31日		
依頼数/回答数 :	11 / 11 件	16 / 14 件	27 / 25 件
回収率 :	100%	88%	93%

① 利用の動機は何ですか？（複数回答可）



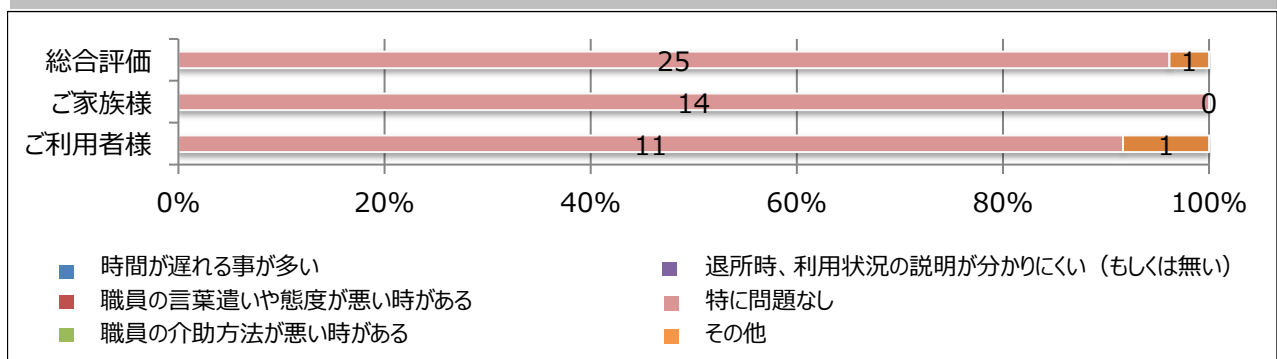
皆さまからの声

- *おかげ様で安心して用事を済ませ、私自身のリフレッシュも出来ました。感謝します。
- *家を留守にしなければいけない事があると急なお泊りは本人も不安になると思い、慣れてもらう為にお願いしました。
- *自宅で家族相手では我がままが出て機嫌を取るのが大変です。入浴も一人では入れませんので、お風呂に行くと言うと喜んで行くので助かります。

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。今後ともショートステイのご利用をお待ちしております。

② 職員の送迎はいかがですか？（複数回答可）



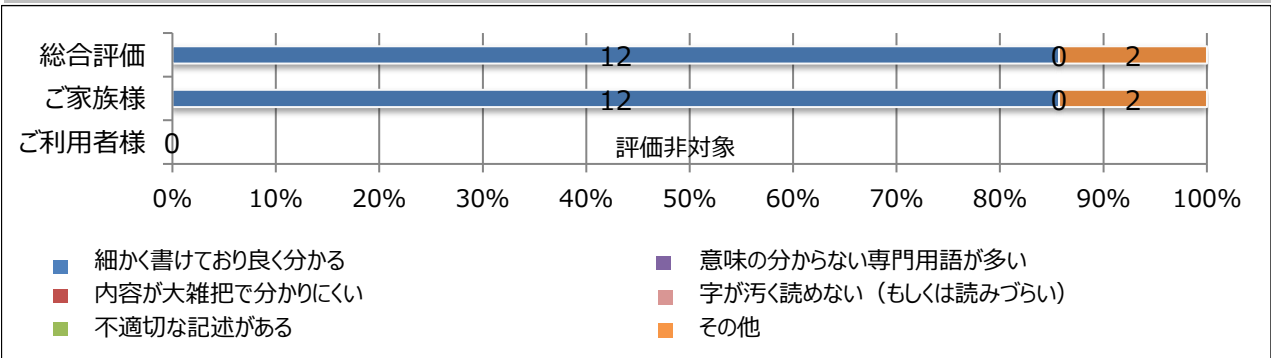
皆さまからの声

- *家族も不安なく見送り出来ました。
- *親切でとてもやさしい。
- *私（家族）の都合で、時間変更しても心良く受け取り頂き申し訳なく思っている。
- *お仕事とはいえ、いつもやさしく接して下さいありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

施設からの回答

*送迎時間の変更等ございましたら、ご家族様のご要望等にお答えできる様に調整して参ります。送迎時間以外の事に関しましても、ご遠慮なくご相談ください。又、送迎の際はご家族様に安心して頂けるよう担当職員も同行致しまして、利用中のご様子をお伝えしております。

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



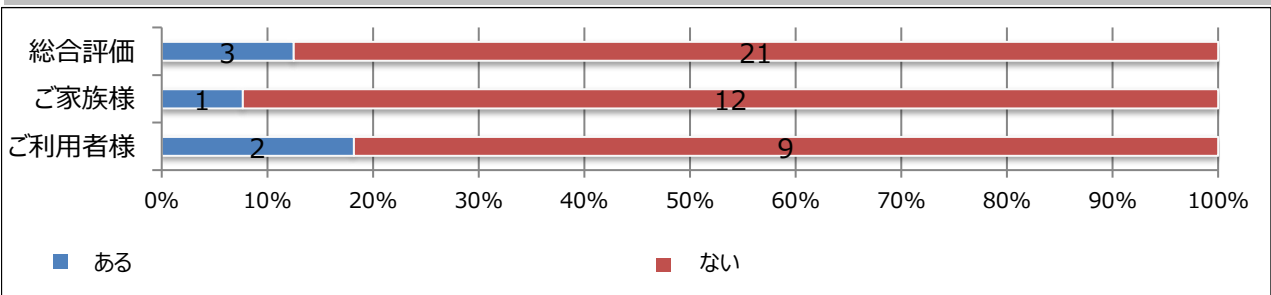
皆さまからの声

*利用中のコミュニケーションの様子、例えば会話や表情等(の記録)がもう少しあるといいですね。
*いつも気を配っていただいて、母の1日が良く分かります。

施設からの回答

*ご利用中の情報が不足してしまいまして、大変申し訳ございませんでした。今後は、お手紙の記載方法や内容も考えて様子観察も含めまして、ご家族様へご利用中のご様子が分かり易いような記録が残せますよう心掛けてまいります。

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？



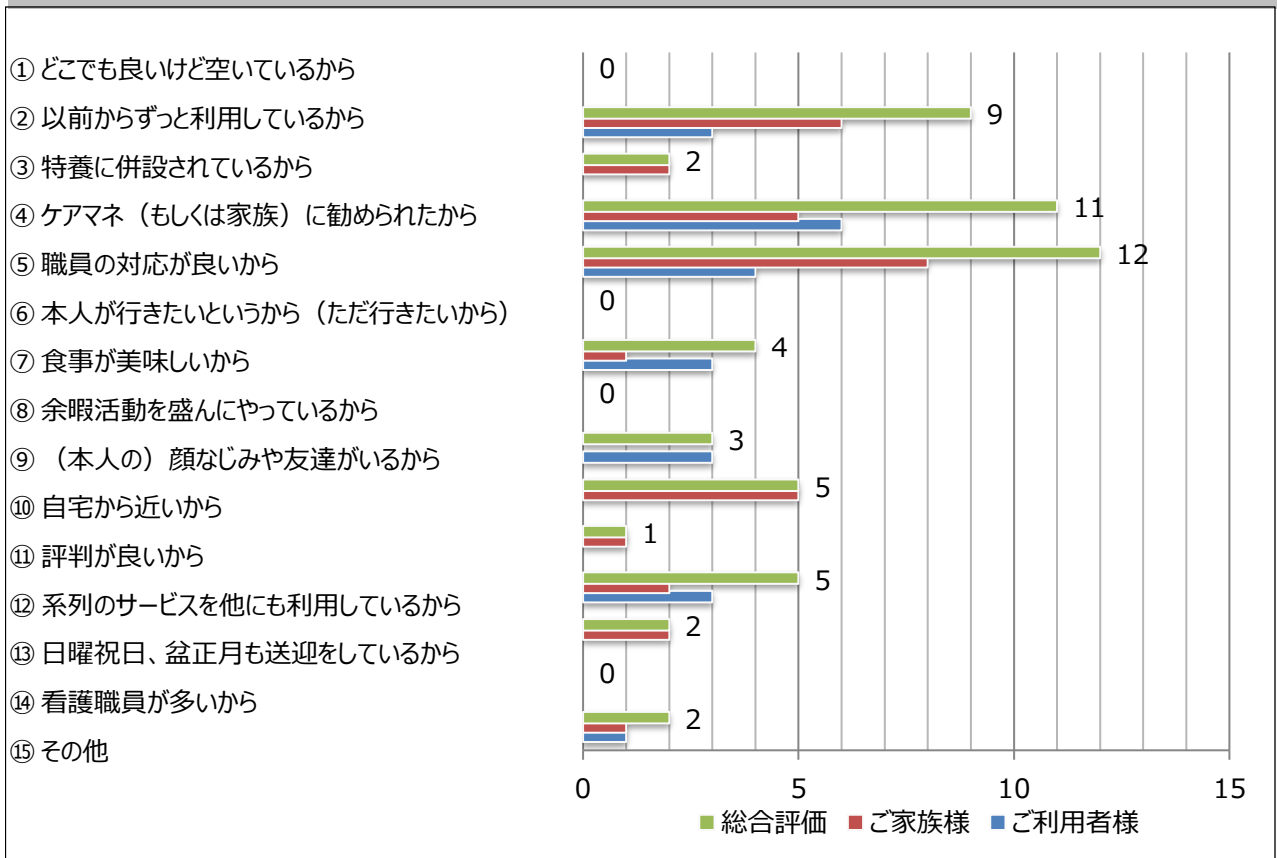
皆さまからの声

*今はないので大丈夫です。ナースコールが外れいていた。
*食事の時に食堂に人が多く、また、同じテーブルにお行儀の悪い方が居て少し食べ難く感じた。
*他の利用者の方に、メガネを取られてしまったが、職員さんに対応してもらったから良いけれど、今後は気を付けて欲しい。

施設からの回答

*ショートステイ利用中、不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。これからも気持ちよくご利用して頂くために、ご利用者様の食堂での席の配置や、ご持参して頂いております小物の管理に付きましても、気配りを含めまして最善を尽くしてまいります。お気づきな点がございましたら、些細な事でも構いませんので職員へご相談下さいませ。

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

- *家族からの意向を心良く聞いてくれる。
- *初めてショートステイを利用する事を知って本当に良かったと思っています。ケアマネさんに良いところを紹介して頂いたと思います。これからもお世話になる事と思います。よろしくお願いします。
- *見学させていただき、山や海に囲まれ、帰宅願望が出た時も景色をみると落ち着いてくれそう。身内も近くに居るので協力してくれます。
- *デイサービスで週3日お世話になっていて安心しています。ショートステイも安心してお願いできます。

施設からの回答

*当施設は高台にあり自然の多い場所にあります。食堂からは海が見えてとても景色の良い所です。ご利用される皆様の気分転換になればと思います。また、初めてショートステイをご利用される場合であっても、ご不明な点等ないかこちらからしっかりお声掛けさせて頂くことで安心してご利用して頂きたいと思ひます。

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。

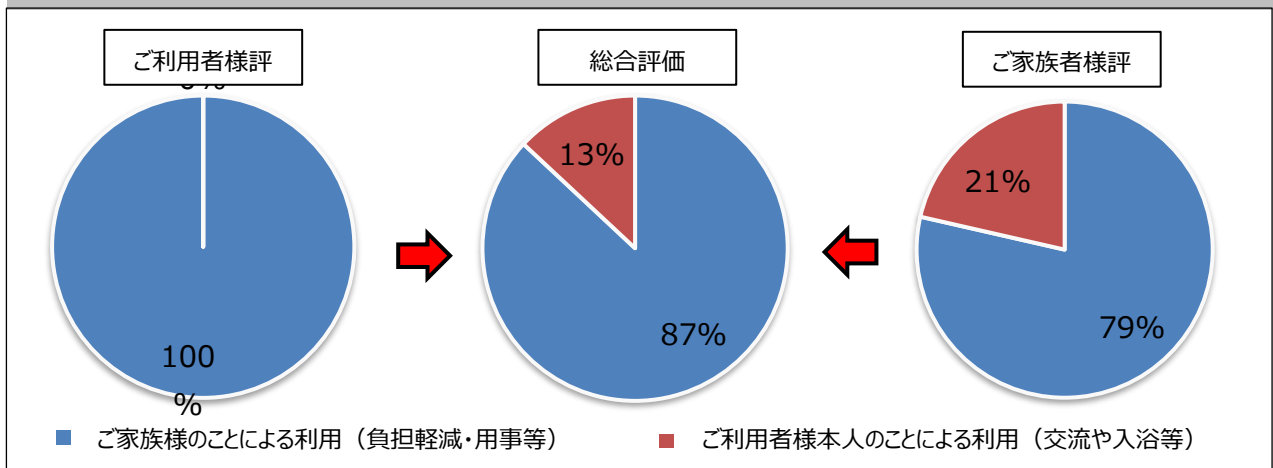
皆さまからの声

- *本当は、介護する側からすれば、2泊させてもらいたいところですが、空きがないのと本人が渋る（暇すぎる、食事が口に合わない）それが出来る様になれば、もっと嬉しいです。でも、安心して利用できるのが幸いです。ありがとうございます。
- *今の環境として受け入れています。
- *今のままで十分良いと思ひます。
- *ケアマネジャーや家族（夫）に勧められて利用しています。

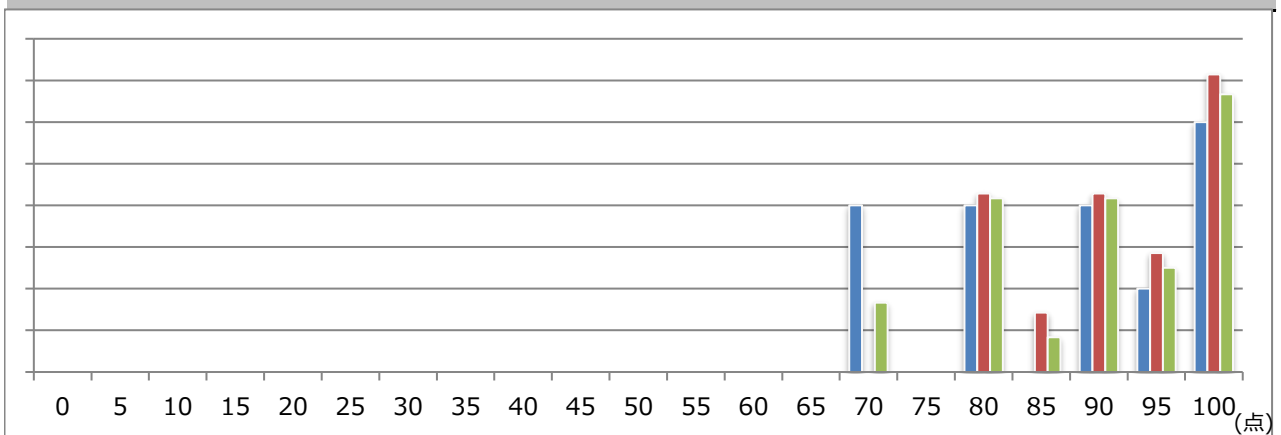
施設からの回答

*色々なご意見を頂きありがとうございます。今後とも皆様には安心・安全にご利用していただける様にアンケートで頂いたご意見を参考にさせていただきます。

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	利用者様	88.1点	ご家族様	92.1点	総合評価	90.7点
-----	------	-------	------	-------	------	-------

施設からの回答

*立派な評価を頂き有難うございます。ご利用中につきましては、ご家族様はゆっくり休息を取って頂き、ご利用者様には施設の職員やその他の方々と一緒に楽しく過ごして頂ける機会をご提供出来ればと思います。この評価以外にも日々皆様からの声に耳を傾け、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。