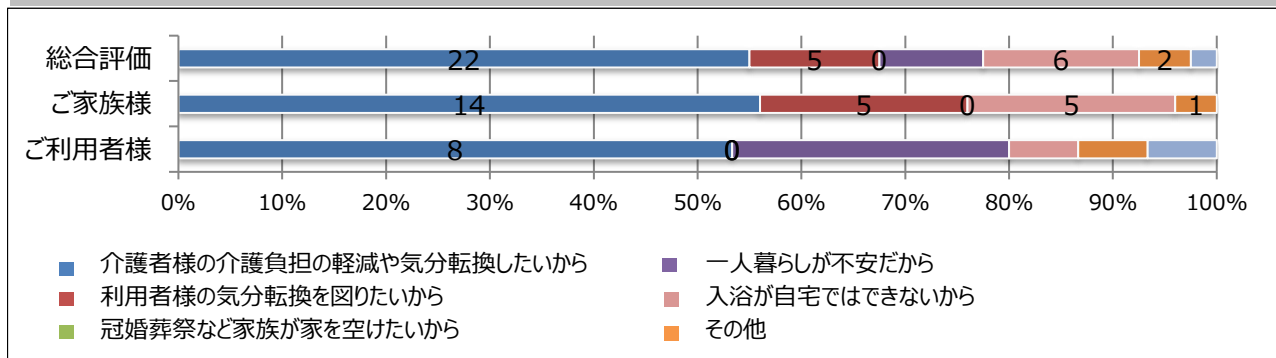


アイユウの苑 ショートステイ お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

【収集データ】	ご利用者様	ご家族様	合計
収集期間 :	令和3年年11月8日～12月5日		
依頼数/回答数 :	13 / 13 件	22 / 16 件	35 / 29 件
回収率 :	100%	73%	83%

① 利用の動機は何ですか？（複数回答可）



皆さまからの声

（ご家族様より）

- *寝不足解消するため、助かっています。リフレッシュできています。
- *自宅リフォームのため利用させていただき、1日延長で大変助かりました。
- *1年2ヶ月になり、介護負担の軽減。

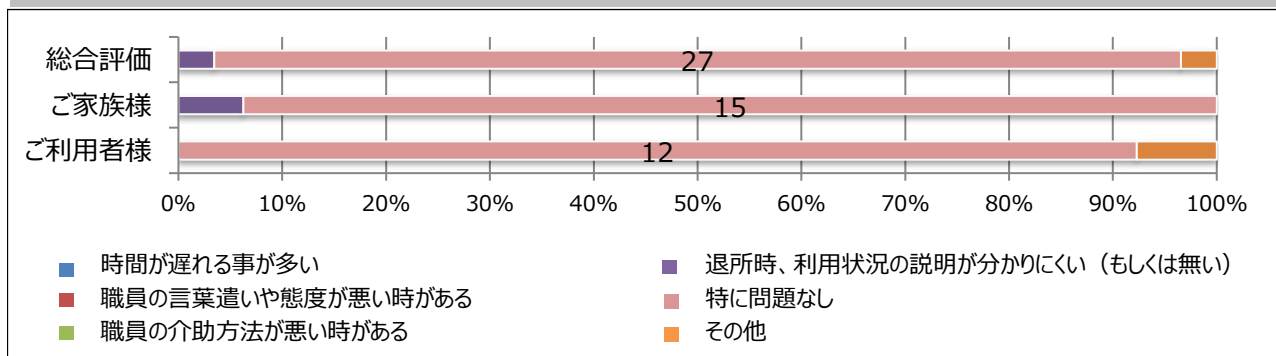
（ご利用者様より）

- *家族が用事をするため

施設からの回答

アイユウの苑のショートステイをご利用いただくことで、ご家族様・ご利用者様の負担や不安の軽減につながることは、とても嬉しいことです。今後も安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

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

（ご家族様より）

- *とても丁寧で気持ちが良いです。
- *電話の対応に好感を持ちました。
- *とても親切です。ありがとうございます。

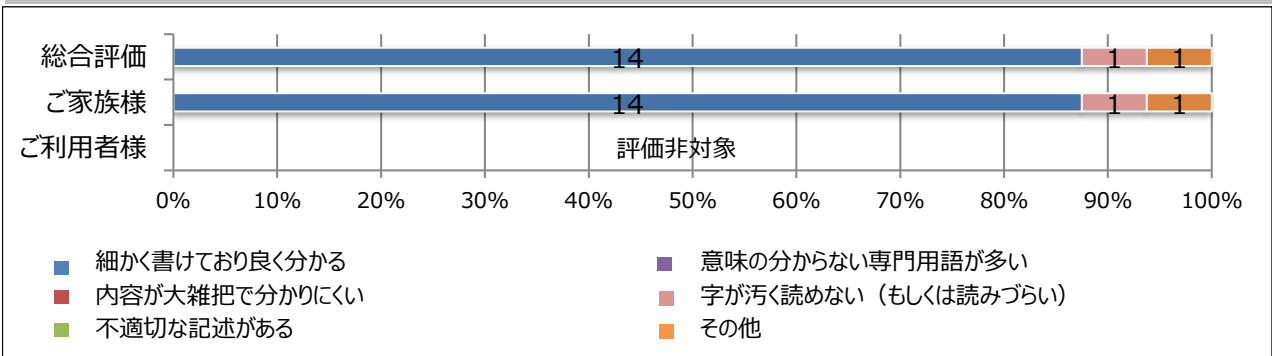
（ご利用者様より）

- *運転が下手なのは仕方ないね、女の人だから。

施設からの回答

職員の運転能力の上手い下手で、ご利用者様に不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後も交通ルールを順守し、安全運転を心がけてまいります。

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

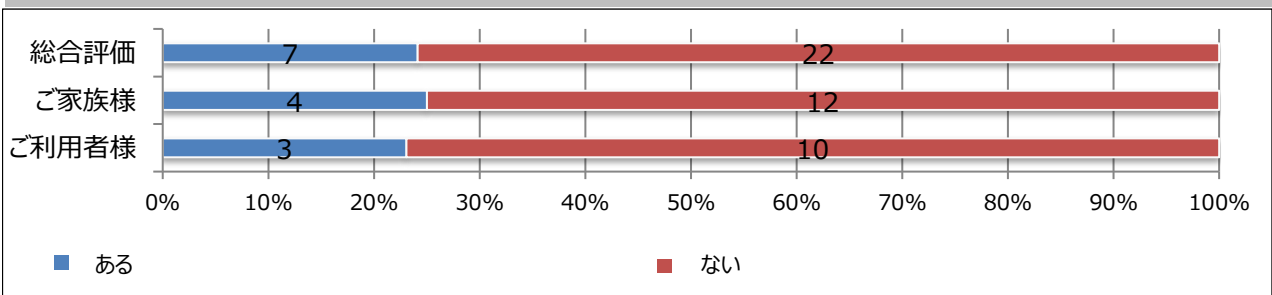
（ご家族様より）

- *ショートステイ中の行動、言動が詳しく書いてあるのにはびっくりです。
- *詳細な記入で3日間の生活の様子を知ることができました。
- *ありがとうございます。
- *日によって内容の細かさに違いがある。
- *施設での様子が分かって有難いです。時々専門用語がありますが、質問してるので問題ありません。

施設からの回答

離れて生活している間のご利用者様の様子を、できる限り分かりやすくお伝えできるよう心がけております。手書きの箇所もございますので、そちらも見やすく伝わりやすく書くように注意してまいります。

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

（ご家族様より）

- *最近では皆さんが本人の事を分かってくださっているので、別にいいようです。ありがとうございます。
- *ベッドの布団が固くて眠れない（行った時必ず眠れない）。
- *令和元年に他施設を利用し迎えに行った折、部屋（個室）は悪臭、連れ帰って入浴させた苦い経験があります。
- *洗濯物を取りに行った時、袋の中にタオル、洋服、汚れ物が一緒に無造作に入れられていた事。施設での一日を記入する手帳の記入忘れが時々あることに不信感。

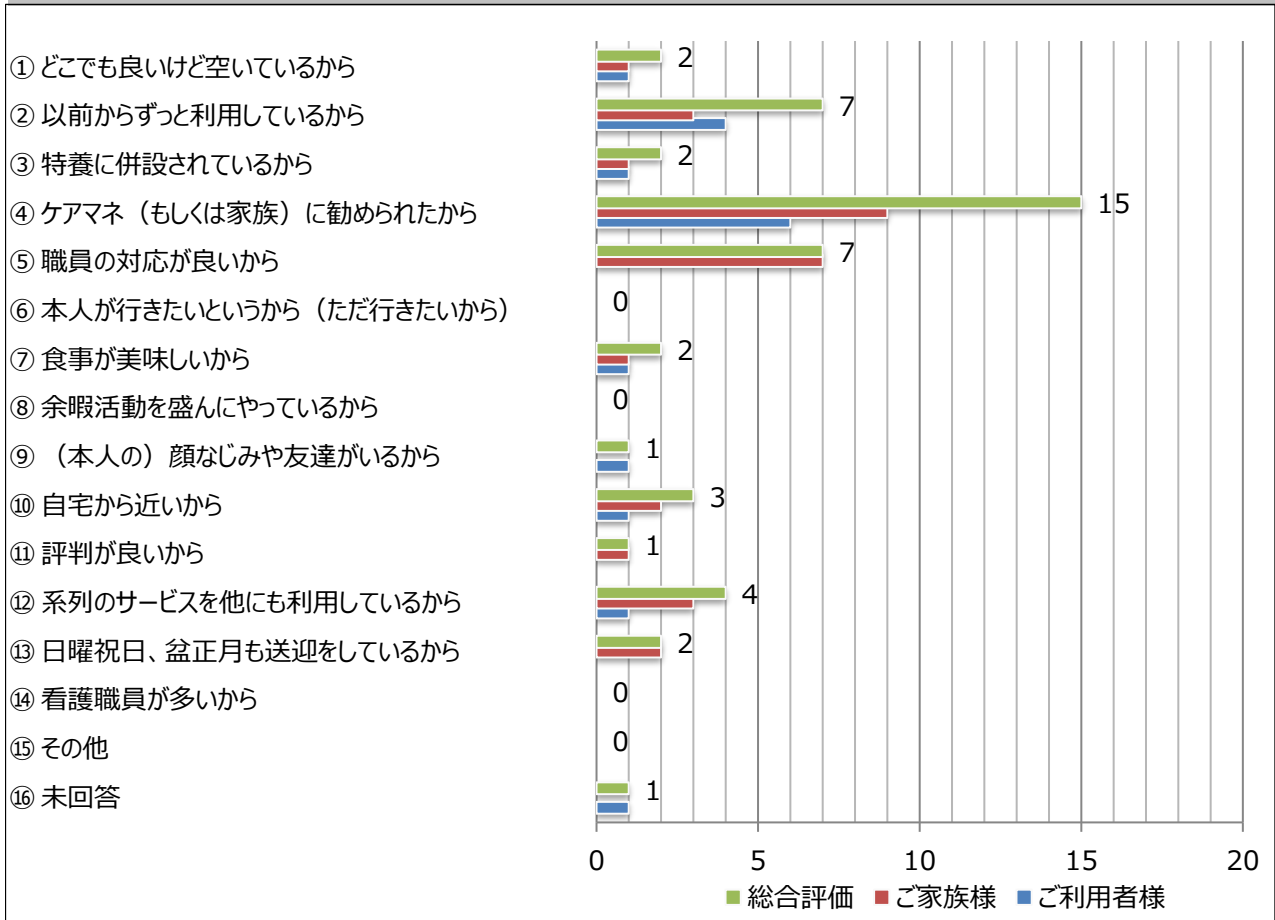
（ご利用者様より）

- *同世代の職員が少ない。
- *入浴時、頭をきちんと洗ってもらえなかった。
- *他の利用者が部屋に入ってきて、タンスの物を触った。

施設からの回答

至らないところがあり、ご利用者様・ご家族様に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご自宅とは違った環境で生活される以上、少なからずご不自由をお掛けすると存じますが、1つでも問題を解決し、ご利用者様に安心して生活していただけるよう今後も取り組んでまいります。

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

（ご家族様より）

- * 長く利用させていただいているので本人も慣れてきていますし、安心できるのでこれからも利用させていただこうと思っています。本人のわがままも、大人な対応をしてくださるので助かっています。安心して利用できる事が一番の理由です。
 - * 朝夕に遠くから貴施設を眺めています。今までは慣れた施設を利用していましたが、今回は日野ケアマネさんの紹介で利用させていただきました。介護者の対応も良く、景色も最高で満足です。
- （ご家族様：内マネ）
- * 以前十年間ボランティアをしていたから。

施設からの回答

長くアイユウの苑のショートステイを利用して下さっている方も多く、お礼申し上げます。様々な理由でアイユウの苑を選んでいただけており、ご家族様・ご利用者様の要望に応えられるよう努めてまいります。

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

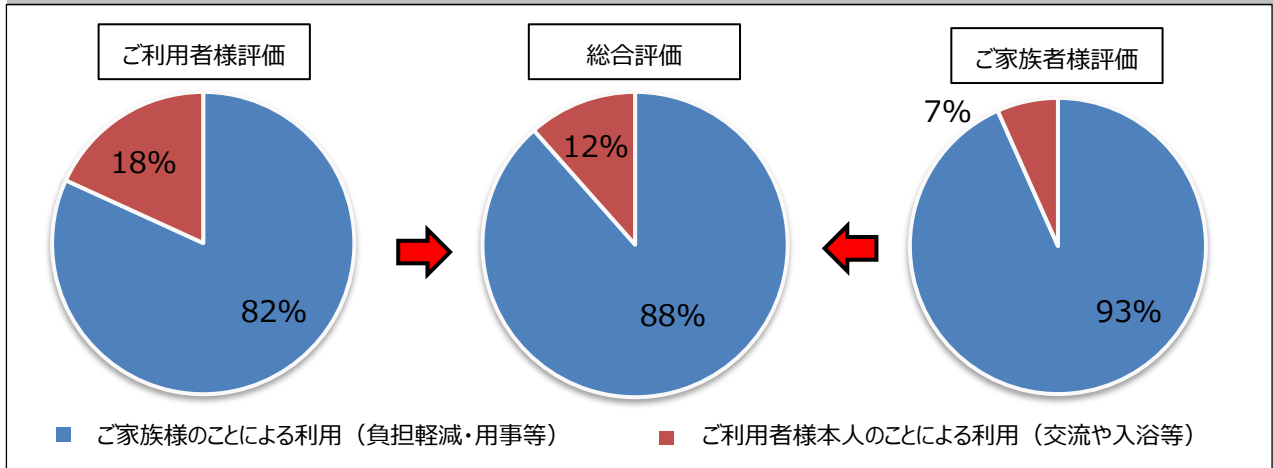
（ご家族様より）

- * いつもありがとうございます。助かっています。滅多にないですが、利用したい日が空いていないのが残念です。食事がちょっと不満らしいです。
- * 行動に制限されると主人は話していました。初めての利用で、内容がよく理解していない様でした。その中で笑顔でありがとうの言葉を介護者の方に伝えたとの記録を、嬉しく読みました。
- * ショートステイを利用させていただいて、父の行動がよく分かりました。

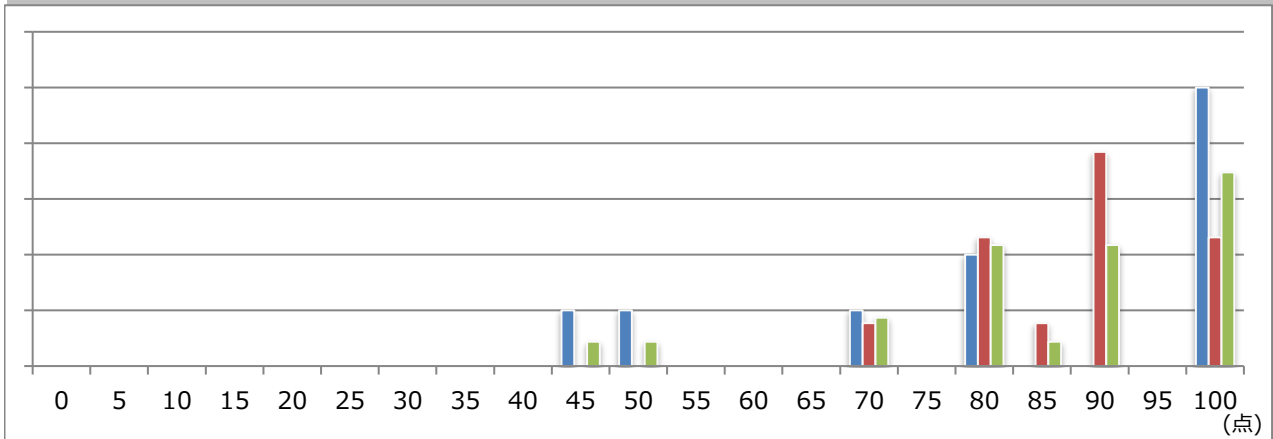
施設からの回答

利用日の希望にお答えできない時があり申し訳ございません。また、現在は新型コロナウイルスの感染防止の観点からも、ご利用者様にご不自由な思いをさせることもあり、心苦しく思っております。ご利用者様・ご家族様からお言葉をいただき、アイユウの苑のサービスがよりよいものとなるよう努めてまいりますので、今後も何かありましたらご遠慮なくお話しいただきますようお願い申し上げます。

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	82.5点	家族様	88.1点	総合評価	85.7点
-----	------	-------	-----	-------	------	-------

施設からの回答

アイユウの苑ショートステイの評価を頂きありがとうございます。これからもご家族様、ご利用者様に安心・安全にご利用頂けますように職員一同努めてまいります。

【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。