

とっさか ショートステイ 満足度調査

令和4年10月15日～11月20日の期間実施 13名のご利用者に聞き取り

(長期利用の方は①②⑤※の項目のみ聞き取り)

① 職員の対応や言葉掛け、言葉使い(電話対応も含む)について、どのように感じていますか？

満足	…	8	名
やや満足	…	2	名
普通	…	2	名
やや不満	…	0	名
不満	…	1	名
未回答	…	0	名

- ・ みんな丁寧です。
- ・ 喜んでお世話になっています。
- ・ 常の言葉使いは気になるところはあります。良い方もいるけど、気になってしまふ方は常に気になってしまいます。強い口調でそこまで言わなくても良いのでは？と思う事を言ったり聞く事がある。
- ・ 特にありません。(2名)
- ・ 職員の皆さん良く気が付いて何事も満足しております。
- ・ いつも明るく接していただき、ありがたいと思っています。
- ・ 満足です。
- ・ 丁寧過ぎるくらい。
職員の皆様方に優しくしていただいて、ありがたく思っています。

② ショートステイ利用中や退所時の荷物の管理についてどのように感じていますか？

満足	…	6	名
やや満足	…	3	名
普通	…	3	名
やや不満	…	0	名
不満	…	0	名
未回答	…	1	名

- ・ 何も言う事ありません。
- ・ 職員さんが一つひとつ調べて写真を撮っていて大変そうだと思うけど、何か見つからなかった時に探してくれた事がありました。そう思うとやってくれてありがたいと思います。
- ・ 特にありません。
- ・ 物を間違いなく管理されていて、いつも感心しています。
- ・ 娘が見ているので分かりませんが、満足していると思います。
- ・ 何も不満はないです。
- ・ しっかり管理してもらっているので、やや満足です。
- ・ 荷物の事は分かりません。

③ 退所時にさしあげる手紙はご利用中の様子をお知らせするものになっているでしょうか？

満足	…	7	名
やや満足	…	0	名
普通	…	1	名
やや不満	…	0	名
不満	…	0	名
未回答	…	0	名

- ・ ありがたいです。
- ・ 自分は読んでないので、特にありません。
- ・ 家族もどんな様子か良く分かるので、大変喜んでおります。
- ・ 良い。
私は見た事ないけど、良いです。

④ 送迎について、運転は安全に行われていますか？

また、送迎職員の言葉づかいや態度、連絡事項の伝達などどのように感じていますか？

満足	…	7	名
やや満足	…	0	名
普通	…	0	名
やや不満	…	0	名
不満	…	0	名
未回答	…	1	名

- ・ 家の中まで丁寧に送ってくれて、ありがたいです。
- ・ 満足です。
- ・ 送迎の運転手が運転しながら電話をしていた。ひやっとした。
- ・ 言葉使いも丁寧に感心しています。
- ・ 大変満足しています。
- ・ 自送です。

⑤ ショートステイを利用している時は、どのように感じていますか？

満足	…	9	名
やや満足	…	3	名
普通	…	0	名
やや不満	…	0	名
不満	…	1	名
未回答	…	0	名

- ・ とても楽しく過ごしています。
- ・ 何事ありません。喜んでます。
- ・ トイレに起きたりする事が多いと、何度も呼ぶ事になってしまうので、ご面倒をかけて申し訳ないと思います。泊まれる事は良いと思っています。
- ・ 特にありません。職員の皆様は優しくて良くしてくれている。
- ・ 職員の皆さん 親切で良く気がついて、いつも感心しています。
- ・ 良くしていただき、ありがたいと思っています。
- ・ 良くしてくれるので、満足です。
- ・ もう少し楽しみなものがあったのかなって思う。
- ・ みんな同じにさせていただいて、ありがたく思います。
- ・ 不満はありません。
- ・ 良くしてもらっています。

※その他、ショートステイに関して感じていること(良い所・悪い所など何でも構いません)ご自由にお書き下さい。

- ・ 悪い事はありません。ここに来るのが大好きです。
- ・ 何かあればケアマネさんに伝えて、そのように対応してもらっています。すぐやり方を変えてくれるので、ありがたいし、助かります。
- ・ できれば、入る部屋が静かな部屋が良い。それだけだ。
- ・ 何事ありません。10年余りお世話になっております。
コロナ流行の時期、受け付けてもらえず、他所の行った事がないショートステイに行って、10日程お世話になりましたが、2度とあの所に行きたくないです。
- ・ 家と同じでよく寝せてもらい、満足している。
- ・ 特にないです。他、ないです。(1名)、ありません。(2名)
- ・ 本人が何でここに来ているのかを分かってないと日常も何もないよね。良い所は職員の対応が丁寧過ぎるくらいで、とても良い。
- ・ 何も言う事はありません。

※ご意見に対するの回答。

- ① 職員の対応や言葉掛け、言葉使い(電話対応も含む)について、どのように感じていますか？
- ・ 常の言葉使いは気になることはあります。良い方もいるけど、気になってしまふ方は常に気になってしまいます。強い口調でそこまで言わなくても良いのでは？と思う事を言ったり聞く事がある。
- 大変申し訳ございません。今一度、サービス料をいただいている事、サービスを受けられるご利用者様がお客様として受ける言葉使いを考えていく必要があると思います。安心してとっさかのショートステイを過ごしていただけるように対応していきます。
- ④ 送迎について、運転は安全に行われていますか？
- ・ 送迎の運転手が運転しながら電話をしていた。ひやっとした。
- 委託業者に改善をお願いします。
- ⑤ ショートステイを利用している時は、どのように感じていますか？
- ・ トイレに起きたりする事が多いと、何度も呼ぶ事になってしまうので、ご面倒をかけて申し訳ないと思います。泊まれる事は良いと思っています。
- 気兼ねなく、過ごしていただけるよう配慮していきます。
- ・ もう少し楽しみなものがあったのかなって思う。
- コロナ感染症対策のため、様々なレクリエーション活動、行事等の活動ができませんでした。今後、少しずつ緩和により、楽しめるイベントやレクリエーション、個人作業を実施できるように検討します。