

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 16名に郵送、そのうち8名が回答 50%
(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	…	5	名
やや満足	…	0	名
普通	…	3	名
やや不満	…	0	名
不満	…	0	名
未回答	…	0	名

- ・ いつも優しい言葉をかけていただいております。
- ・ いつも親切に対応いただいております。
- ・ 言葉使いの良い介護士もいるが、悪い介護士もいる。
- ・ 言葉使いもよくとても満足しています。
- ・ 無言の対応があります。対応する内容によっては職種と名前を言っていただきたいです。
いつも親切に対応していただいております。

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

- ・ 洗濯物をきちっと入れ、袋にまでお願いしますと書いてあり、気持ちが良いです。
- ・ 丁寧に見ていただいております。
- ・ 荷物のチェックが多すぎる。(間違いのない様に確認するのは良く理解していません)
- ・ 丁寧にたたんでいただいておりますありがとうございます。
施設に持って行く物の具体的は数(枚数)を教えてくださいたいです。
着替えを3着用しているが、一度も着ない感じで戻ってくるので、2着が良いのではないのでしょうか。

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

- ・ 細かく書いてあって良いと思います。
- ・ いつも一つひとつ利用中の様子が分かる様な丁寧な手紙をいただいております。
- ・ 特になし。
- ・ 中の様子がとても分かります。職員の方に良くしていただきありがとうございます。

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

- ・ もう少し本人に声かけやら配慮がほしいと思います。
- ・ 言葉づかいも優しく、わかりやすく受け答えしていただいております。
- ・ 皆さんに良くしていただきありがたく思っています。

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？

満足	…	5	名
やや満足	…	1	名
普通	…	2	名
やや不満	…	0	名
不満	…	0	名
未回答	…	0	名

- ・ 満足して帰って来ています。
- ・ 特になし。
- ・ 利用させていただいてありがたく思っています。よろしくお願い致します。
- ・ とっさかショートステイに利用できたことをとても感謝しています。
手厚い看護、介護をしていただけて有り難いです。
コロナ禍で施設内見学ができず、施設内の様子を見る事ができないので残念です。
- ・ 大変ありがたいと感謝しております。

※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)

- ・ 急にショートをお願いする事があるのですが、担当の職員がいないと空気が解らず困ってしまう事があるので、誰でも解かると良いと思うのですが？
- ・ いつも優しく親切にさせていただいていると感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- ・ 特になし。
- ・ 悪い所はありません。施設があつて本当にありがたいと常に感じています。
- ・ 体調の変化がある時は連絡をいただいて安心できました。
高齢化社会に伴い「言った。」「書いてある。」と言うのではなくて、利用者、家族が理解しているかそうか寄り添った対応をお願いします。
- ・ 利用者にインフルエンザ感染者が出た時に連絡をいただき、心構えができて良かったです。

※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？

- ・ 言葉使いの良い介護士もいるが、悪い介護士もいる。

→ 申し訳ありません。不快な思いをされないよう、職員一人ひとりが意識をもって対応させていただきます。

- ・ 無言の対応があります。対応する内容によっては職種と名前を行っていただきたいです。

→ 名前と職種はマニュアルでも伝える事になっているため、対応時、面接時等しっかりお伝えしていくようにします。

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ますか？

- ・ 着替えを3着用意しているが、一度も着ない感じで戻ってくるので、2着で良いのではないのでしょうか。

→ 利用日数が短い場合は着替え分は1組や2組でも構いません。

とっさかには貸し出し用の衣類がありますが、その方の体格によっては合うサイズがなかったり、食べこぼしや失禁など着替えが必要な状況が多い場合や洗濯が間に合わない事も考えられるので、必要な場合はこちらから願います事もあります。

④ 送迎について、運転は安全に行われていますか？

- ・ もう少し本人に声かけやら配慮がほしいと思います。

→ 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？

- ・ コロナ過で施設内見学ができず、施設内の様子を見る事ができないので残念です。

→ 社会では色々な面で緩和の話も聞かれますが、高齢のご利用者の方々をお預かりしているので、外部の方が施設内に入る事はご遠慮していただいています。今後の状況を見ながら、検討していきます。

※ 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)

- ・ 急にショートステイをお願いする事があるのですが、担当の職員がいないと空気が解らず困ってしまう事があるので、誰でも解かると良いと思うのですが？

→ 複数の職員が複数のご利用者様をそれぞれ案内して、ブッキングしてしまう心配がありますが、改善できるところは改善していきます。

担当のケアマネージャー様が介護保険の給付管理やサービスの調整をしているので、担当のケアマネージャー様をとおして問い合わせしていただければと思います。

- ・ 高齢化社会に伴い「言った。」「書いてある。」と言うのではなく、利用者、家族が理解しているかそうか寄り添った対応をお願いします。

→ ご意見ありがとうございます。今後活かしていきます。