

とっさか ショートステイ 満足度調査

令和元年 10 月 15 日～11 月 20 日の期間実施

32 名に郵送、そのうち 25 名が回答 78.1%

(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 | … | 22 | 名 |
| やや満足 | … | 2 | 名 |
| 普通 | … | 1 | 名 |
| やや不満 | … | 0 | 名 |
| 不満 | … | 0 | 名 |
| 未回答 | … | 0 | 名 |

- ・大変満足しております。
- ・わがままなのに、良く対応していただき、ありがとうございます。
- ・いつもやさしく声を掛けてもらい、気持ちが明るくなります(本人)
- ・みなさんていねいだと思います。
- ・しんせつ、やさしい。
- ・いつも明るく接して下さる。
- ・言葉使いも丁寧で大変よいと思います。
- ・あいさつがきちんとしている。言葉使いもとてていねいです。
- ・きちんと話を聞いて下さり、若い男の方達も礼儀正しくとても好感がもてます。
- ・すべての事にやさしく対応して下さっています。
- ・対応が良いと思います。
- ・親身になって相談等にに応じてくれる。
- ・日頃の対応、電話対応については丁寧で感謝しています。
- ・入所者に関する健康状態等の職員間のコミュニケーションが良くとれている事は家族としては大きな安心と信頼とするところであります。

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 | … | 19 | 名 |
| やや満足 | … | 1 | 名 |
| 普通 | … | 5 | 名 |
| やや不満 | … | 0 | 名 |
| 不満 | … | 0 | 名 |
| 未回答 | … | 0 | 名 |

- ・きちんと取り扱っていただいていると思います。
- ・洗濯物まできれいにしていたんでもらってありがたいです。
- ・よく見てくださっていると思います。荷物の管理につきましても満足しています。
- ・大変ていねいで満足です。
- ・やさしくしてくれました。
- ・できれば、本人の服を着せて欲しいです。衣類が不足なら連絡して下されば、補充します。
- ・きちんとしてあり、たすかっています。
- ・きっちり管理してもらって安心してしています。
- ・きちんと荷物が返却されている。
- ・利用中の様子がわからないので何も言えません。退所時の荷物はありがたく受けとっています。

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 | … | 14 | 名 |
| やや満足 | … | 5 | 名 |
| 普通 | … | 1 | 名 |
| やや不満 | … | 0 | 名 |
| 不満 | … | 0 | 名 |
| 未回答 | … | 1 | 名 |

- ・健康状態が具体的に明記されており安心できます。食事の摂取量等も解り易く書かれてあり良いと思います。
- ・わかりやすく、安心します。
- ・詳しくていねいに書いて頂きありがたいです。
- ・毎回内容が同じに思えます。
- ・いつも家で看ているので、とっさかスタッフさんの言葉をありがたく感じています。日常、どのようにしたら良いのか迷う事もありますが、お手紙を色々と活用しています。
- ・施設中の様子がわかりやすく大変よいです。
- ・いろいろと手にとるように書いてあり、とても助かっています。
- ・利用中の様子がよくわかり、いいと思います。
- ・良く見ていただいていると思います。
- ・内容がほぼ把握できる。
- ・長期入所の場合はわかりづらい。

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 | … | 16 | 名 |
| やや満足 | … | 2 | 名 |
| 普通 | … | 2 | 名 |
| やや不満 | … | 1 | 名 |
| 不満 | … | 0 | 名 |
| 未回答 | … | 0 | 名 |

- ・家の入口 段差があるので御足労をおかけします。明るく、フランクな感じで接してもらってとても良いです。
- ・明るくあいさつして頂いています。親切に接してもらっています。
- ・ていねいです。
- ・連絡事項の伝達や、車の中での事、よく教えてくれて満足しています。
- ・皆さん親切でやさしくしていただき満足です。
- ・よくしてもらいました。
- ・たまに時間より少し早めの時があります。でも、対応は良いです。
- ・みなさん元気で笑顔で明るく接して下さり、私達家族もとてもいやされています。
- ・明るく、親切にしてもらっています。連絡事項の伝達もしっかりやってもらっています。
- ・乗り降りをサポートしてくれる。
- ・マニュアル通りに運用されていると思われる。
- ・そんなに細かい所まで考えていなかったなので、今のままでいいです。

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 | … | 20 | 名 |
| やや満足 | … | 4 | 名 |
| 普通 | … | 1 | 名 |
| やや不満 | … | 0 | 名 |
| 不満 | … | 0 | 名 |
| 未回答 | … | 0 | 名 |

- ・良くしてくれますので、とても安心です。助かります。今後ともよろしくお願いします。
- ・心配しなくても良いので、とても満足しています。
- ・家でいては家族が気が付かない所を見守ってくれているので、安心致しております。
- ・本人は楽しいと言っています。家族は安心しています。
- ・安心しています。
- ・ありがたく感じています。
- ・着替えとかオムツとか用意しなくても貸してもらったり、とっさかさんのを使用してもらえるので、安心で助かっています。
- ・職員の皆さんにやさしくして頂いてありがたいです。
- ・本人もだんだん年をとり、友達もいなくなり、ショートでの知りあいがあり話をしたり、ゆったりと過ごしている様です。家族として感謝しています。
- ・安心してまかせていますので、いつも感謝しています。
- ・すごく安心して利用させて頂いています。
- ・帰って来てすぐ体調悪くなった時がありました。(吐く)
- ・定刻通りに送迎されているし、応接も丁寧である。
- ・1日1日の内容がわからないのですが、ショートに行っていると家にいる時より体の方が安定しているみたいです。

※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。

- ・いつも体調等を見守っていただきまして有難うございます。また職員の方々に声を掛けていただく事で一層元気が保たれているような気がします。軽音楽等が BGM で流れていると、明るい雰囲気が出ますね。
- ・大変良くしていただいております。
- ・もう少し希望日が通ればいいと思います。
- ・いつもよくしていただきありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- ・いつ、面会に行きましても皆さん笑顔で接して下さり、お世話係さんが案内してくれて、その時の状態とかを教えていただけるので、嬉しいです。あまり、先のない年寄りですが、今後共よろしく願いします。お風呂に入られる事が、とても嬉しいらしく「めんどろみでもらってきたよ!!」って話してくれます。
- ・これから寒くなり、かぜやインフルエンザなど流行するので、みなさんのお仕事も大変だろうな…と思っています。どうぞお体に気をつけて下さい。
- ・すごく良くしてもらってありがとうございます。
- ・とても助かっております。これから利用回数が増えると思います。よろしく願い致します。
- ・家族に代わって世話をしてもらい感謝申し上げます。入所している間だけでも気が休まります。今後共よろしくおねがいします。
- ・とても満足しています。

※ご意見に対する回答

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？

- ・できれば、本人の服を着せて欲しいです。衣類が不足なら連絡して下されば、補充します。
- ショートステイの荷物の用意の際にご家族の負担を少なくできればと貸し出し用も用意していますが、ご本人の衣類を使ってほしいと希望がある際は、お声がけください。
- また、必要な物があつた場合は、とっさかからも連絡するのでご用意をお願いいたします。
- ・利用中の様子がわからないので何も言えません。退所時の荷物はありがたく受けとっています。
- 退所前に利用中の様子を確認したい時はいつでもご連絡ください。

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？

- ・毎回内容が同じに思えます。
- 利用期間中にあつた事をしっかりお伝えできるように記載内容に配慮していきます。また、前回利用時の手紙の内容を確認して、他エピソードを加えるなどする事で同じにならないよう配慮します。

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？
- ・たまに時間より少し早めの時があります。でも、対応は良いです。
- 時間に遅れないようにと配慮してくださっていると思います。委託業者に伝えておきます。

⑥ 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？

- ・帰って来てすぐ体調悪くなった時がありました。(吐く)
- 送迎中、車に酔つた事も考えられますが、ご利用中に何か変わった事があればお電話したり、退所時のお手紙に書かせていただいたり、ご自宅へ帰ってから様子を見ていただきたいなどお伝えしています。

※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。

- ・もう少し希望日が通れば良いと思います。
- ご不便をおかけして申し訳ありません。定員やその方の状態によってはご案内できない場合があります。

○職員への配慮やお礼のお言葉ありがとうございます。皆様からのご意見を参考にし、これからもより良いサービスを提供できるようにしていきます。

ご協力ありがとうございました。