

塔南の園ショートステイ ご利用アンケート

この度はアンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

アンケート結果をまとめましたので、一読いただければと存じます。

なお、頂戴しましたお褒めの言葉や厳しいご意見につきましては真摯に受け止め、良いところはさらに伸ばし、改善すべき点は改善するように努めてまいります。

アンケート配布数； 28

回答数： 14

①契約時の説明について

| | |
|---|----|
| ア. わかりやすかった | 12 |
| イ. わかりにくかった | 0 |
| ウ. 利用をしてみて、「それは事前に聞いておきたかった」と思ったことがある | 1 |
| エ. 未回答 | 2 |
| ◇ご意見◇ ・契約時、私(ご家族)は不在だったので、本人が説明を受けました。 | |

◇担当より

ショートステイがどういう制度で、施設ではどういったことができ、どういったことができないのか、知らないことの方が多いものと理解しています。

そのなかで、ご利用者ご家族ともに安心してご利用いただけるよう、今後は一層、十分な説明に努めてまいります。

②送迎について(駐車場所や送迎時間等について)

| | |
|---|----|
| ア. 満足している | 12 |
| イ. 普通 | 2 |
| ウ. 不満がある | 0 |
| エ. 駐車場所を変えてほしい | 0 |
| オ. 迎え時間だけでなく、送り時間の連絡もほしい | 2 |
| ◇ご意見◇ ・いつも遠いところ送迎してくださってありがとうございます。 ・できるだけ送迎時間を一定にしてほしい。 ・帰る時間を教えてほしいです。 | |

◇担当より

現状といたしましては、ご利用前日にお迎えの時間の連絡をさせていただいておりますが、お帰りの時間についてはご連絡を差し上げておりません。

できる限り同じ時間帯での送迎を心掛けておりますが、送迎を担当する職員の数、交通事情等に左右され、時間が前後することも出てきてしまいます。

送迎時間がバラバラだと予定も立てづらく、ご迷惑をお掛けすることとなるので、できる限り同じ時間帯での送迎をさせていただくよう努めてまいります。

また、「何時頃になるか退所日までに送りのおおよその時間を教えてほしい」「施設を出るときに電話を入れてほしい」等のご要望がございましたら、担当にお伝えいただけますでしょうか。ご希望に沿った対応を実施してまいります。

③送迎時の介助について(自宅～送迎車の間の介助について)

| | |
|-----------------------|----|
| ア. 満足している | 13 |
| イ. 普通 | 0 |
| ウ. 不満がある | 0 |
| エ. 未回答 | 1 |
| ◇ご意見◇ ご意見はありませんでした | |

④接遇面について(言葉遣いや身だしなみ、立ち居振る舞いについて)

| | |
|-----------------------|----|
| ア. 満足している | 13 |
| イ. 普通 | 1 |
| ウ. 不満がある、改善した方がよい | 1 |
| エ. 未回答 | 1 |
| ◇ご意見◇ ご意見はありませんでした | |

※複数回答1件あり

◇担当より

目上の方々を対象とするお仕事をさせていただくにあたって、「ウ」の項目が選択されたことは、あってはならないことであり、恥ずべきことと理解しています。

今一度、自身の所作や言動について振り返り、30人のうちの30人に心地の良い接遇だと感じてもらえるような対応を、職員一同目指してまいります。

⑤相談したときの対応について(複数回答可)

| | |
|--|----|
| ア. 親身になって対応してくれた | 11 |
| イ. 普通 | 3 |
| ウ. 対応には不満があった | 0 |
| エ. 困りごとは解決した | 2 |
| オ. 困りごとは解決しなかった | 0 |
| カ. 相談したことはない | 0 |
| キ. 相談しにくい雰囲気がある | 0 |
| ◇ご意見◇ | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・所持品のサンプル数量を教えてもらったことで安心できました。 ・自宅から持って行ったおやつや飲み物をそのまま持って帰ってくるので、施設で出してほしい。 | |

◇担当より

- ・先述の通り、ご利用者ならびにご家族は、介護保険制度について知らないことが非常に多くあることと存じます。わからないことや気になること等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。不安や心配、困りごとの共有および解消に向け、誠心誠意対応させていただきます。
 - ・ご持参いただいた飲食物についてですが、ご自身で管理される方を除いては、一旦お預かりし、適宜お声掛けをさせていただいています。
- ご家族が様々な思いのもとで準備いただいたものなので、預かったまま出し忘れるといったことがないように、今後も努めてまいります。

⑥「ご利用中の様子」が記された用紙について

| | |
|--|----|
| ア. どのように過ごしていたかわかりやすい | 11 |
| イ. どのように過ごしていたかわかりにくい | 1 |
| ウ. 見たことがないのでわからない | 0 |
| エ. 未回答 | 2 |
| ◇ご意見◇ | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設内でどう過ごしているかと思っていましたが、本人が大変喜んで帰ってくるので、園でお世話していただいているのが良いのだと感謝しております。 ・食事献立表があれば、どんな食事が良いのか勉強できそうです。 | |

⑦荷物の取り扱いについて(複数回答可)

| | |
|------------------------|----|
| ア. 丁寧に扱ってもらっている | 13 |
| イ. 雑に扱われている | 0 |
| ウ. 畳み方がきれい | 4 |
| エ. 畳み方が汚い | 0 |
| オ. 返却忘れがあったことがある | 1 |
| カ. 他人の物が入っていたことがある | 0 |
| キ. 未回答 | 1 |
| ◇ご意見◇ ご意見はありませんでした。 | |

◇担当より

・ご持参いただいたものは自分の大切な物と同じような感覚で取り扱うことを心掛けておりますが、職員の不注意により返却を忘れてしまうといったことが時々起こってしまっています。返却を忘れやすい物品や場所の分析をし、再発防止に努めてまいります。

⑧電話対応について

| | |
|------------------------|----|
| ア. 満足している | 11 |
| イ. 普通 | 2 |
| ウ. 不満がある | 0 |
| エ. 未回答 | 1 |
| ◇ご意見◇ ご意見はありませんでした。 | |

⑨取り入れてほしいこと

- ・食事内容を教えてほしい。
- ・献立表があればほしい。
- ・今のままで満足しています。
- ・お部屋で冷たい飲み物が飲みたい。
- ・日中フロアに人がいないとつまらないようです。今回のようにビデオを放映して下さったり、人とのコミュニケーションを持てる場を多く取り入れてほしいです。

⑩改善してほしいこと

- ・理学療法士に膝の運動をしてもらっている。施設でも取り入れてもらえたらうれしいです。
- ・介護のアドバイスをもらえるとうれしいです。
- ・一人での介護は精神面も疲れることがあります。

その他ご意見

- ・認知症の主人をいつもやさしく御世話していただき、助けていただき喜んでおります。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・皆様方、体調に十分ご留意くださいませ。

ご協力ありがとうございました。いただいたご意見を真摯に受け止め、今後のサービスの質の向上に繋げてまいります。

送迎やお電話等、担当者と直接関わる機会があるかと思いますので、ご相談・ご要望等がございましたら、いつでもお気軽にお問い合わせください。