

# 令和6年度 ショートステイご家族満足度調査アンケート結果

【アンケートの目的】ご家族の意見を取り入れ、サービスの向上を図る。

【アンケートの対象】ショートステイ博愛苑 利用者のご家族

【実施期間】令和6年12月

【回収状況】対象者数: 23人 回答数:10人 回収率: 43%

～ アンケート結果 ～

## 1 職員の接遇について

① 職員の接遇(挨拶・言葉使い)はいかがでしょうか。

1. 悪い	0
2. やや悪い	0
3. 普通	0
4. やや良い	3
5. 良い	7
無回答	13

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
とても丁寧です。	お褒めの言葉、ありがとうございます。 引き続き丁寧な挨拶・対応を心がけて参ります。
職員のみなさんがとても話しやすく家族の方も安心しております。	
気持ちの良い挨拶や対応をいただいています。	
朝の挨拶等、どの職員さんとても気持ちが良いです。	
送迎時担当の職員さんはとても丁寧に対応して下さっています。	

②ご希望に沿ったケアの提供を受けることはできましたか。

1. 悪い	0
2. やや悪い	0
3. 普通	3
4. やや良い	2
5. 良い	4
無回答	14

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
どこにも行かない主人が博愛苑だけは行きます。言語障害なので話をあまりしませんが、行くということは良くしていただけていると思っております。	ご依頼いただいた内容が実施できていないことがある件につきまして、大変申し訳ございません。 今件は職員間の情報伝達不足が要因と考えておりますので、改めて全ての職員が同じ対応ができるよう、こまめな各利用者様毎のケアマニュアルの内容更新、漏れの無い情報伝達ができる場づくりを徹底してまいります。 また、ケア内容や環境についても、できる限り利用者様に配慮した支援を引き続き行ってまいります。
入浴の希望を入れていただきありがとうございます。	
こちらの意向に沿ったケアをしていただけてありがたいと思っております。	
入浴後のクリーム塗布をお願いしております。職員さんによって違いますのでどの方でもできる範囲可能な範囲、しっかり塗ってほしいです。	
看護師のいる時間が限られている。年配の方と一緒になので少し疲れると言っています。	
連絡ノートをお願いしたことがされていないことがあるように思います。	

③送迎について(時間・方法)は適切でしたか。

1. 悪い	0
2. やや悪い	0
3. 普通	1
4. やや良い	4
5. 良い	5
無回答	13

ご意見欄の内容	博愛苑からの回答
<p>少しでも家に居たい人なので今の時間が丁度良いです。</p> <p>送迎時間はいつも守っていただいています。</p> <p>たまに遅くなる時もありましたが、いつも気持ち良く送迎していただいています。</p> <p>一度いつもより30分以上遅くなった事があり心配したので、そういう時には連絡くださると大変ありがたいです。</p> <p>生活介護を前後に使っているので送迎はないです。</p>	<p>送迎時間変更の連絡の件、大変申し訳ございません。予定時間にお伺いできないときは、必ず事前連絡をするようにいたします。</p>

④食事(メニュー・量・提供時間等)は満足できているか。

1. 悪い	0
2. やや悪い	0
3. 普通	3
4. やや良い	2
5. 良い	3
無回答	15

ご意見の内容	博愛苑からの回答
<p>ほとんど完食していますので満足しています。</p> <p>食事のメニューが分からないのでどんなものを食べているかわからない。</p> <p>できれば食事のメニューが分かるようなものがあればと思います。</p> <p>内容が全く分からないのですが・・・。</p> <p>カロリーが多いように感じます。</p> <p>本人に聞くとところ特に不満はないようです。ごちそうが出るよと言っています。</p>	<p>食事メニューについてご意見ありがとうございました。今後は毎月定期でご利用の利用者様、またそれ以外でもご希望のある利用者様には、連絡帳にメニューを綴りお知らせすることいたします。</p>

⑤ 余暇時間(1日の過ごし方)は満足できていますか。

1. 悪い	0
2. やや悪い	0
3. 普通	2
4. やや良い	3
5. 良い	2
無回答	16

ご意見の内容	博愛苑からの回答
目の調子が良くない為、ラジオで過ごさせていただいています。ゆっくりできているみたいなので満足しています。	<p>長時間車椅子でお過ごしいただいていた件、大変申し訳ございません。今後はそのようなことがないように注意してまいります。</p> <p>全体行事は、コーヒー喫茶や誕生日会を月1回開催、ユニット毎では集団体操、おやつ作りやレクリエーション等を実施しています。</p> <p>引き続き、利用者様それぞれのご希望に沿って過ごしていただけるよう対応してまいります。</p>
なるべく一人でいる時間を減らして人との関わりを増やしてほしいです。	
人との接触を好みませんが、麻雀等できる方があられましたら、昔を思い出してやってみようかなと思うかもしれません。行く楽しみにつながるかもしれないです。	
自由に過ごせて本人は楽しいと言っています。	
内容が分からず回答できません。行事の時等は楽しく過ごさせていてほしいようです。食事から食事の時間、車椅子に長時間座っている時が辛かったと話した事がありました。	

⑥ 今後も利用したいと思われませんか、またその他何かあればご記入下さい。

ご意見の内容	博愛苑からの回答
今後もお願いします。	<p>当法人は障がい、高齢者等を区分けしない共生社会の実現を目指しているところです。利用者様のご意向については、可能な限りの配慮はさせていただいておりますが、何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>
今後も利用したいと思っています。	
今後もよろしくお願いします。	
今後も引き続き利用させていただきたいと思っています。	
続けて利用させて頂きたいです。デイ・ショートを利用し、本人は生活に変化や刺激を受け元気に過ごせています。家族も助かっています。	
これからもよろしくお願いします。本人も他の人との交流、気分転換が必要だと思えますし、家族にとっては必要不可欠となっています。	
障がいと高齢者が別だといいなあと思えます。	

アンケート調査のご協力、ありがとうございました。  
 この度皆様にいただいたご意見を参考に、ご利用時の満足度を更に向上できるよう、引き続き尽力してまいります。  
 ご意見・ご提案等ありましたら、ご遠慮なくお申し付けください。  
 引き続き、よろしくお願いいたします。