

【令和7年】 ご利用者様及びご家族様 満足度アンケート集計結果

事業所名： やすらぎの杜五十嵐ショートステイ

(1) 職員の身だしなみ・あいさつ・言葉づかいについて

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (63.2 %) | 2 よい | (36.8 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

・いつも皆様笑顔で対応して頂いております。
・施設長さんや相談員の方とお話したが、とても感じが良かったです。
〔施設からの回答〕
今後も話しやすい雰囲気での対応を心掛けてまいります。

(2) 送迎時の対応・時間について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (66.7 %) | 2 よい | (33.3 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

回答なし。

(3) 当ショートステイの施設内設備・空調について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (26.3 %) | 2 よい | (26.3 %) |
| 3 改善した方が良い | (10.5 %) | 4 わからない | (36.8 %) |

(※ご意見)

・母に聞いても大変過ごしやすいと言ってます。
・玄関の戸が開けにくい。
・契約時にお邪魔した時だけなので…。
〔施設からの回答〕
玄関の扉については、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。
今後、施設内の見学も検討しております。少人数(1~2名)での見学であれば、状況に応じて対応が可能となります。ご希望の方はぜひ、相談員までご連絡ください。

(4) 体調不良時や緊急時などの対応について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (47.4 %) | 2 よい | (31.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (21.1 %) |

(※ご意見)

- ・体調に変化があった時は都度お知らせ頂いております。
- ・まだ経験がありません。ありがたいことです。
- ・救急搬送の際も迅速に対応していただき、感謝しています。
- ・真夜中にも不拘、適切な対応を頂き感謝でいっぱいです。

〔施設からの回答〕

今後も体調変化時にはこまめに連絡をさせて頂き、迅速な対応が出来るよう努めてまいります。

(5) 面会時や電話での職員の対応について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (78.9 %) | 2 よい | (21.1 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

- ・面会時はいつも笑顔で対応して頂いております。
- ・いつも大変良くして頂いて本当に感謝しております。
- ・急な予定変更にも電話で快く対応して頂いた。
- ・丁寧に対応して下さっていると思います。
- ・面会は一度も伺ったことはありませんが、受診の帰りの応対が大変良いです。

〔施設からの回答〕

ありがとうございます。今後も丁寧な対応を心掛けてまいります。

(6) 食事の献立、食事形態、味、量などについて

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (36.8 %) | 2 よい | (31.6 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (31.6 %) |

(※ご意見)

- ・右手が不自由な為、食べやすいよう工夫して頂き助かっています。
- ・料理によってはもう少し味を濃くしてもらいたい時があります。
- ・見ていないので分からない。

〔施設からの回答〕

今後も利用者様一人ひとりに応じた食事提供を行ってまいります。

食事内容については、給食だよりやホームページにてイベント食の掲載をさせて頂くことがある為、ぜひご覧ください。

また、試食も可能(別途料金)ですので、希望の方はご相談ください。

(7) 1日の過ごし方(※お風呂の時間、余暇時間の提供、レクリエーション)について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (26.3 %) | 2 よい | (31.6 %) |
| 3 改善した方がよい | (0.0 %) | 4 わからない | (42.1 %) |

(※ご意見)

- ・本人に聞いても、いつもスタッフ様からお声掛け頂き、助かっておる様です。
- ・お風呂に入っている時、体をマッサージしてくれる事がすごく有難い。楽しく風呂に入っていると喜んでいきます。

〔施設からの回答〕

楽しみながら安心して過ごして頂けるよう、今後も対応してまいります。

(8) 機能訓練について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (21.1 %) | 2 よい | (21.1 %) |
| 3 改善した方がよい | (5.3 %) | 4 わからない | (52.6 %) |

(※ご意見)

- ・歩行が徐々に良くなってきているのがわかります。ありがとうございます。
- ・いつもマッサージありがとうございます。
- ・入所時足の状態が悪かったのに、今は普通並みで喜んでいきます。

〔施設からの回答〕

毎日の集団対応やレクリエーション活動の他、日常生活動作内での残存機能を活かした対応や体力等に応じて運動の機会を取り入れております。

(9) 職員はあなたのペースを大切にしていますか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (26.3 %) | 2 よい | (52.6 %) |
| 3 改善した方がよい | (0.0 %) | 4 わからない | (21.1 %) |

(※ご意見)

- ・母親の対応で大変ご足労おかけしております。いつも寄り添っていただき、本人もすごく助かっていると思います。

〔施設からの回答〕

今後も寄り添った対応ができるよう職員一同努めてまいります。

(10) 職員は、あなたの気持ちや話をゆっくり聞いてくれていますか？
必要に応じて助言などアドバイスは出来ていますか？

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (31.6 %) | 2 よい | (36.8 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (31.6 %) |

(※ご意見)

・職員の方々は個別に接遇なさっていることと思いますが、(利用している)本人の印象としては「ただ座らされているだけ」という意識です。

〔施設からの回答〕

他利用者様とコミュニケーションが図れるような工夫や、業務の合間に声掛けを行う等、より一層利用者様と関わる機会を増やせるよう取り組んでまいります。

(11) 連絡帳について

現在使用している連絡帳の内容の中で参考になっていると思う項目はどれですか？

(※このような項目があれば有難いなどございましたら、教えて下さい。)

- | | | | |
|-------------|--------|-----------|--------|
| 1 体温・血圧・脈拍 | (4 名) | 2 食事量 | (4 名) |
| 3 入浴の有無 | (3 名) | 4 排尿・排便状況 | (5 名) |
| 5 職員からのコメント | (5 名) | | |

(※ご意見)

回答なし。

(12) 当ショートステイをご利用していて満足していますか？

(今後ショートステイでこんな取り組みをしてほしい、こんな対応をしてほしいなどございましたら、教えて下さい。)

- | | | | |
|-------|-----------|--------|-----------|
| 1 満足 | (68.4 %) | 2 やや満足 | (26.3 %) |
| 3 ふつう | (5.3 %) | 4 やや不満 | (0.0 %) |
| 5 不満 | (0.0 %) | | |

(※ご意見)

・今後も日常で声掛けして頂けたら大変助かります。大変でご迷惑おかけします。今後共よろしくお願いたします。

〔施設からの回答〕

今後も安心して過ごして頂けるよう職員一同努めてまいります。

・いつも感謝しています。万代太鼓、かき氷、屋台など、楽しいことをいっぱいありがとうございます。

〔施設からの回答〕

今後も、皆様楽しんでいただけるような行事を企画・実施してまいります。

<p>・退院後も貴施設のお世話になることに本当に心から喜んでおります。どうぞよろしく願いします。</p> <p>〔施設からの回答〕</p> <p>いつもご利用ありがとうございます。こちらこそよろしく願いいたします。</p>
<p>・緊急時、家族の状態などにもいろいろ配慮していただき、本当に助かりました。母のADLや認知力も保ったまま帰宅することができました。スタッフの皆様、本当にありがとうございました。</p> <p>〔施設からの回答〕</p> <p>ご利用ありがとうございました。一人ひとりのADL等に応じた対応を心掛けてまいります。</p>
<p>・寝室のベッドで寝ていた際、男性がいきなりカーテンを開けて覗き込み、目が合ったけど無言で行った。あまり良い気持ちはしなかった。他にも、ある男性に話しかけても聞こえてないのか？答えてもらえない事もあった。</p> <p>〔施設からの回答〕</p> <p>訪室時など、ご本人が起きている際は一言声を掛けてから退室するよう全体で注意してまいります。</p> <p>また、利用者様からの些細なサインも見逃さないよう、広い視野を持ち業務・対応にあたるよう心掛けてまいります。</p>
<p>・放つとかれるという感じを抱かせない接遇(話を聞く、傾聴)。</p> <p>〔施設からの回答〕</p> <p>利用者様と関わる機会を増やし、お話を聞く機会を増やせるよう努めてまいります。</p>
<p>・寝室など見学をしたい。</p> <p>〔施設からの回答〕</p> <p>少人数(1~2名)での見学であれば、状況に応じて対応させていただきます。</p>
<p>・いつも本当にありがとうございます。貴施設のおかげで心身の健康も継続できていると考えます。今後もお世話になりますが、どうぞよろしく願いいたします。</p> <p>〔施設からの回答〕</p> <p>ありがとうございます。利用者様だけでなく、ご家族の方々も安心して過ごして頂けるよう、今後も精進してまいります。今後もよろしく願いいたします。</p>
<p>・献立を一緒に食べてみたいです。(以前利用していた施設では「ご飯がまずい」と話していたが、やすらぎのご飯は「美味しい」と話している為)</p> <p>〔施設からの回答〕</p> <p>ご飯は楽しみの一つなので、お口に合って良かったです。</p> <p>別途料金・事前予約にて、ご家族の方も試食していただけるよう対応させていただきます。</p>

アンケートにご協力いただきありがとうございました。
 今回頂いた皆様の貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、
 より一層ご満足して頂けるよう職員一同努めてまいります。
 今後ともよろしく願いいたします。

やすらぎの杜五十嵐ショートステイ
 施設長 小出