

## 【令和7年】 介護支援専門員 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) 相談員の電話対応(※安心感や話しやすい雰囲気など)について

- |            |           |         |          |
|------------|-----------|---------|----------|
| 1 大変良い     | ( 93.8 %) | 2 よい    | ( 6.3 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 0.0 %) |

#### (※ご意見)

- ・ 家族の介護力が薄い方、身元・縁者のない方でもよくご様子を観察してくれている。
- ・ 相談員様のどなたがいられても、大変親切に対応して下さいます。気軽に相談しやすい雰囲気があります。
- ・ 優しい雰囲気でお話ししやすいです。
- ・ 明るく対応していただいております。
- ・ 困難ケースにも明るくさわやかにお返事いただきました！
- ・ 言葉使いはとても丁寧。でもかしこまった感じもなく非常に話しやすい。(どの職員も)
- ・ 皆様がとても気持ちよく対応下さいます。キャンセル等があっても…。

#### 【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。

### (2) 新規ケースの相談(※利用の相談、日程の調整・提案など)について

- |            |           |         |          |
|------------|-----------|---------|----------|
| 1 大変良い     | ( 93.8 %) | 2 よい    | ( 6.3 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 0.0 %) |

#### (※ご意見)

- ・ 確定でない相談や些細な言葉にも背景を汲んで下さり調整を下さるので、ありがたいです。
- ・ 対応は良いが、空きが無くなかなか取れない。
- ・ どんなケースでも快く対応して下さって本当に感謝しております。
- ・ 利用日よりかなり早い段階で相談しても、必ず施設側からこまかく連絡をいただき助かっている。
- ・ 問い合わせの段階で空きがなくても覚えて下さっており、動きがあると電話下さる。
- ・ 可能な限り、日程の調整をしてくださろうとする様子が伝わってきます。
- ・ 緊急の時に土曜日にもすぐに対応していただきました。
- ・ 日程調整など柔軟に受け入れてくださり、ありがとうございます。

#### 【施設からの回答】

いつもご相談いただきありがとうございます。また、沢山の嬉しいお言葉も頂き感謝申し上げます。

空きの状況でお断りさせていただくこともあり、申し訳ございません。

できうる限りで、ご利用いただける日程のご提案をさせて頂ければと思います。

今後もよろしく願いいたします。

### (3) 体調不良時や緊急時などの対応・連絡について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 81.3 %) | 2 よい    | ( 18.8 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 0.0 %)  |

#### (※ご意見)

- ・速やかに連絡してくださり、また、家族への連絡もタイムラグなくしてくださり感謝！！
- ・緊急時の迅速な対応で本当に助かっています。
- ・急な連絡にも対応していただいております。
- ・受診の報告、処方薬の情報共有も速やかで助かっています。
- ・本来業務外と思われる病院送迎までご対応ありがとうございました。
- ・連携して下さい、助かります。細やかに対応下さり助かっております。
- ・利用者様の家庭状況を理解してくださり、適切に連絡してくださっています。

#### 〔施設からの回答〕

今後も体調変化時等、迅速に対応できるよう、ご家族、各関係機関と連携を図ってまいります。

### (4) 初回ご利用や退院後の状態報告の連絡について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 87.5 %) | 2 よい    | ( 12.5 %) |
| 3 改善した方が良い | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 0.0 %)  |

#### (※ご意見)

- ・前後の状況と、予測含めての連絡があるので、先々を考えられます。
- ・速やかに報告をいただいております。
- ・丁寧に報告されている。
- ・FAXなども活用いただき、報告いただいております。
- ・プラス面、マイナス面ともにストレートに報告いただけるので助かっています。
- ・TELまたはFAXできちんと報告あり、ありがたいです。
- ・退院後の対応についての情報共有もとてもスムーズに出来ています。

#### 〔施設からの回答〕

今後もFAX等活用しながら、情報提供を行ってまいります。

(5) ご利用者様の状態報告についての連絡状況について

- |            |           |         |           |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い     | ( 87.5 %) | 2 よい    | ( 12.5 %) |
| 3 改善した方がよい | ( 0.0 %)  | 4 わからない | ( 0.0 %)  |

(※ご意見)

- ・お薬の変更など細やかにご報告下さり、FAXは嬉しいです。
- ・受診後の報告・薬情報のFAXは大変わかりやすく助かっています。
- ・毎月の細かく記載されたモニタリング様子は圧巻！とても良く分かります。作成が大変そう～。
- ・体調不良時の状況や対応について、速やかに文書⇒FAXにてお知らせ下さり、大変有難く感謝しています。文書⇒FAXは他の施設では殆どないことでその対応は有難いです。
- ・受診後の薬情報や予約票、状況報告等、FAXしていただき有難いです。
- ・通院後に次の予約日・薬の内容・状態報告を文章でFAXして下さい、とても助かっている。

〔施設からの回答〕

今後も細やかな情報共有ができるよう努めてまいります。

(6) 当ショートステイに紹介して満足していますか？

- |       |           |        |          |
|-------|-----------|--------|----------|
| 1 満足  | ( 87.5 %) | 2 やや満足 | ( 6.3 %) |
| 3 ふつう | ( 6.3 %)  | 4 やや不満 | ( 0.0 %) |
| 5 不満  | ( 0.0 %)  |        |          |

(※ご意見)

- ・大変な方でも受けていただけるので家族も満足しています。

〔施設からの回答〕

ありがとうございます。

(7) ショートステイのサービス支援で、このような取り組みがあると良いなど

ございましたら、教えて頂けると幸いです。

(※ご意見)

- ・いつもお世話になっております。今後共どうぞよろしくお願いいたします。
- ・特に今のところはございません。
- ・ケアマネが気づかないことをご提案・ご意見いただいて大変感謝しております。
- ・感謝の一言です。これからもよろしくお願い致します。
- ・いつも素敵な対応ありがとうございます。大変なケースを受けていただいて感謝しております。今後も何卒よろしくお願い致します。

【施設からの回答】

沢山の嬉しいお言葉ありがとうございます。

今後もより良い施設を目指し、精進してまいります。

- ・いつも大変お世話になっております。個別計画書(短期入所生活介護計画書)を頂けるとありがたいです。よろしくお願い致します。

【施設からの回答】

更新時にお渡しができるよう改善してまいります。

- ・軽い運動などの時間があると良いと思います。

【施設からの回答】

毎日の集団体操やレクリエーションの他、ご希望の方には歩行訓練や下肢筋力向上の運動を取り入れております。

- ・外出レクを増やして頂けるとうれしい。

【施設からの回答】

春季と秋季に外出レクを企画しております。

今後も定期的に外出レクが行えるよう企画してまいります。

- ・ショートステイ施設内の見学ができると、新規の方にご紹介しやすい。フロアや居室の見学がしたい。

【施設からの回答】

フロア内での面会はまだ実施しておりませんが、施設内の見学も人数や状況に応じて対応が可能となります。一度相談員までご相談ください。

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。  
今後ともよろしくお願いいたします。

やすらぎの杜五十嵐ショートステイ  
施設長 小出