

ショートステイに関するアンケート調査結果報告書【令和5年度】

I. 調査対象者数	21名
II. 回答数	13名
III. 回答率	61.9%
IV. 調査月	令和5年12月

	満足	どちらかとい えば満足	どちらも いえない	どちらかとい えば不満	不満	未記入
① ご利用の際、サービス内容やご利用方法について、十分な説明がありましたか？	9名	4名	0名	0名	0名	0名
	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
② 施設内の環境は整っていますか？	6名	3名	3名	0名	0名	1名
	46.2%	23.1%	23.1%	0.0%	0.0%	7.7%
③ ケアプラン(サービス計画書)は満足いくものですか？	10名	2名	0名	0名	0名	1名
	76.9%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
④ ケアプラン ご本人またはご家族の意向が組み込まれていますか？	8名	3名	1名	0名	0名	1名
	61.5%	23.1%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%
⑤ ご本人が病気や怪我の時など、説明や情報提供は行われていますか？	9名	3名	0名	0名	0名	1名
	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
	心配ない	どちらかとい えば心配ない	どちらも いえない	どちらかとい えば心配	心配	未記入
⑥ 食事・入浴・排泄など介護について心配な点がありますか？	8名	4名	0名	1名	0名	0名
	61.5%	30.8%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%
	満足	どちらかとい えば満足	どちらも いえない	どちらかとい えば不満	不満	未記入
⑦ プライバシーの配慮はされていますか？ (面会制限もあったため、わかる範囲で)	9名	2名	1名	0名	0名	1名
	69.2%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%
⑧ 職員の言葉遣いや対応などは丁寧ですか？ (電話対応など含む)	12名	1名	0名	0名	0名	0名
	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑨ ご利用時の送迎時間などについて説明はありましたか？	9名	3名	0名	0名	0名	1名
	69.2%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
⑩ 送迎時の職員の対応は丁寧ですか？ (職員対応含む)	8名	3名	0名	0名	1名	1名
	61.5%	23.1%	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%
⑪ 苦情や要望・相談等が言いやすいですか？ (誰に言えばいいのか、気軽に言うことができるかなど)	7名	4名	2名	0名	0名	0名
	53.8%	30.8%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
⑫ 相談内容について、しっかり対応が行えていますか？	10名	1名	1名	0名	0名	1名
	76.9%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%
	満足	どちらかとい えば満足	どちらも いえない	どちらかとい えば不満	不満	未記入
⑬ 総合的に、当施設のご利用に満足されていますか？	10名	2名	0名	0名	0名	1名
	76.9%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%

■特別養護老人ホーム 第二亀岡園に寄せられたご意見

- ① ご利用の際、サービス内容やご利用方法について、十分な説明がありましたか？
 - ・説明ありました。
- ② 施設内の環境は整っていますか？
 - ・見学していないのでわかりません。
 - ・施設内をまだ見ておりませんので、まだわかりません。
 - ・見学していないのでわかりません。
 - ・見ていないので、はっきり分からない。
 - ・見た事がないので、何も言えません。
- ③ ケアプラン(サービス計画書)は満足いくものですか？
 - ・満足しています。最近、最初の一步が遅く時間がかかる。様子を見て声掛けしてやって下さい。
- ④ ケアプラン ご本人またはご家族の意向が組み込まれていますか？
 - ・本人は気に入っています。
 - ・急な変更は対応出来ないのが不安。
- ⑤ ご本人が病気や怪我の時など、説明や情報提供は行われていますか？
 - ・まだその経験がないのでわかりません。
 - ・連絡を受けてます。大変助かってます。
- ⑥ 食事・入浴・排泄など介護について心配な点はありますか？
 - ・本人がよくわかっていないので迷惑をかける事が多いと思います。宜しくお願い致します。
 - ・家での入浴は不安なので、入っていない。ケガの恐れがあるから。
 - ・適切に声をかけていただいているので、心配はないです。
 - ・排便には、大変手数掻けてると思います。感謝です。
- ⑦ プライバシーの配慮はされていますか？(面会制限もあったため、わかる範囲で)
 - ・まだわかりません。
 - ・わかりません。
- ⑧ 職員の言葉遣いや対応などは丁寧ですか？(電話対応含む)
 - ・いつも、出向いありがとうございます。
 - ・ていねいです。
- ⑨ ご利用時の送迎時間などについて説明はありましたか？
 - ・説明あります。
- ⑩ 送迎時の職員の対応は丁寧ですか？(職員対応含む)
 - ・本人がタバコをかいたいのでコンビニに寄って等言ったとは思いますが、本人が悪いとはいえ、男性職員の横暴な態度、立腹です。気分悪かった。
 - ・ていねいです。
- ⑪ 苦情や要望・相談等が言いやすいですか(誰に言えばいいのか、気軽に言うことができるかなど)
 - ・なかなか言い出しにくい、不安。
 - ・苦情は無いですが、要望は言える雰囲気です。
- ⑫ 相談内容について、しっかり対応が行えていますか？
 - ・まだわかりません。
 - ・認知機能が突然あらわれ、徐々に悪化してきている。
 - ・対応は大変喜んでます。

施設に対するご意見・ご要望がございましたら今後の参考にさせていただきますので、自由にご記入をお願い致します。

- ・いつもご心配かけてばかりで申し訳なく思っています。家での介護で大変な面が出来ているのが、ショートで預けている時に、ちゃんと出来ているのか失敗がないのか、手帳でのお知らせで、いつも同じ様子しか感じられず、そこまで個人の様子が見られず、気になることでもないのかも知れませんが、こちらとしたり、ほんとうにちゃんと出来ているか、不安になります。家では、かかりつきりになる事は出来ないで、失敗までなかなか気づいてやれず、あたふたとしてしまい、疲れてしまってます。
- ・そういう面を少し書いて下されば、うれしいです。こちらでも対応もそれなりに考える様に出来るので、大変な点とかを教えてもらえれば助かります。
- ・12月に初めてお世話になってまだ詳しく分かっておりません。本人は気に入って、また行くと言っていますので、私もよかったです。今後もよろしくお願いします。
- ・いろいろとお世話になります。よろしくお願ひいたします。
- ・今後も、よろしくお願ひします。不安は色々ありますが、見守りする事だけで生一杯。
- ・便秘時には、大変迷惑掛けてると思いますが、家での対応は難しく本当に感謝しています。