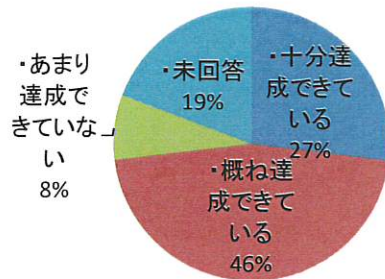


# 平成30年度 ショートステイ 顧客満足度アンケート 集計結果

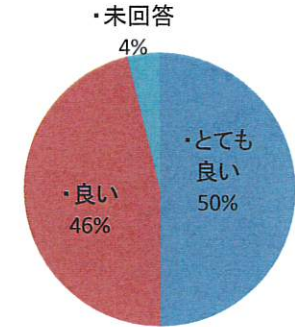
I 当施設敬愛荘では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

・十分達成できている	7
・概ね達成できている	12
・あまり達成できていない	2
・達成できていない	0
・未回答	5



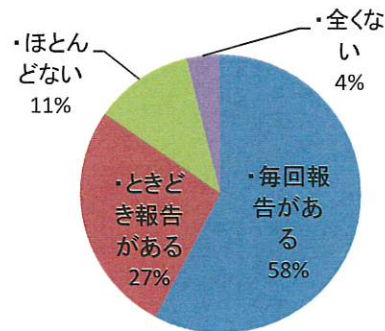
II-1 職員の対応は礼儀正しいですか。

・とても良い	13
・良い	12
・悪い	0
・とても悪い	0
・未回答	1



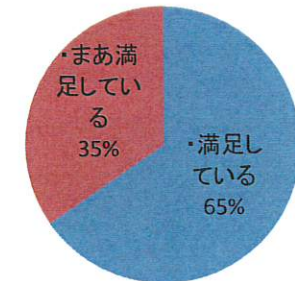
II-2 職員からショートステイ利用時の様子をご家族に報告がありますか。

・毎回報告がある	15
・ときどき報告がある	7
・ほとんどない	3
・全くない	1
・未回答	0



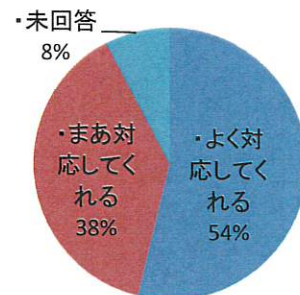
II-3 送迎の時間帯や送迎時の職員の対応はいかがですか。

・満足している	17
・まあ満足している	9
・すこし不満がある	0
・不満がある	0
・未回答	0



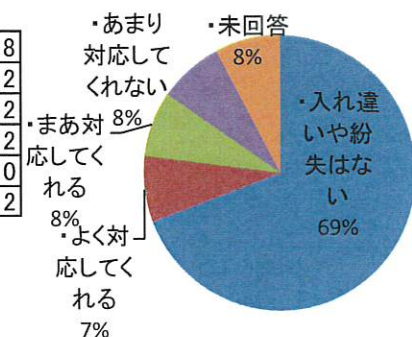
II-4 職員はご家族やご本人のその時の状況や要望に合わせて、柔軟に対応をしていますか。

・よく対応してくれる	14
・まあ対応してくれる	10
・あまり対応してくれない	0
・全く対応してくれない	0
・未回答	2



II-5 利用時に紛失した物や入れ間違いがあった場合の職員の対応はいかがですか。

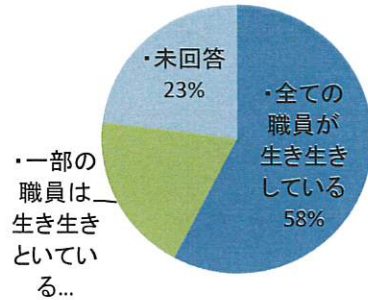
・入れ違いや紛失はない	18
・よく対応してくれる	2
・まあ対応してくれる	2
・あまり対応してくれない	2
・全く対応してくれない	0
・未回答	2



# 平成30年度 ショートステイ 顧客満足度アンケート 集計結果

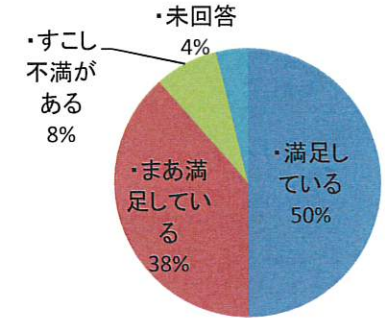
## Ⅱ-6 ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか。

・全ての職員が生き生きしている	15
・一部の職員は生き生きと働いている	5
・生き生きしている職員はいない	0
・未回答	6



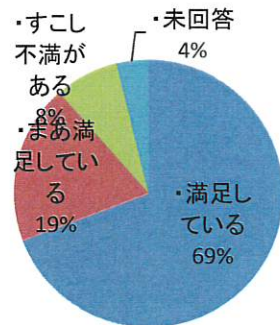
## Ⅲ-1 食事の内容はいかがですか。又、今後希望されるメニュー等がありますか。

・満足している	13
・まあ満足している	10
・すこし不満がある	2
・不満がある	0
・未回答	1



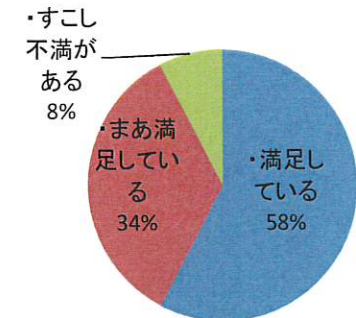
## Ⅲ-2 入浴について

・満足している	18
・まあ満足している	5
・すこし不満がある	2
・不満がある	0
・未回答	1



## Ⅲ-3 ご家族、ご本人は、今のサービスに満足していますか。

・満足している	15
・まあ満足している	9
・すこし不満がある	2
・不満がある	0
・未回答	0



## 《平成30年度 ショートステイ 顧客満足度アンケート 回答》

### 【ご利用者・御家族様からのご意見ご要望】

### 【施設からの回答】

<p>他の方の物がバックに入っており、時間が合わないとの事で、こちらから届けました。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。今後、このような事が無いよう再発防止に努めて参りますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>長期でお願いしたい時に、早めに申し込みをしても、後になって「いっぱい」と断られ納得いかない事がありましたので、今後はそのようにならない様に、早めに申し込んだら受け入れて欲しいです。</p>	<p>ご意見有難う御座います。ショートステイの予約でございますが、利用定員がございますので必ずしも希望通りの予約が取れない場合がございます。皆様の希望通りのご利用が出来ますよう調整をさせていただきますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>訪問入浴も利用。左足首下だけではなく、膝下から皮膚が薄いので、丁寧に願いたい。お風呂のことだけ気にしています。</p>	<p>入浴の際、注意を払い対応させていただきます。</p>
<p>介護日誌(連絡帳)をもう少し大きい字で書いて下さい(はっきりと)老人なので読めないところがあります。いつも同じ内容なので少しでも変わった事があつたら書いて下さい。話せないで様子が全然わかりません。いつも青アザをつけて来るので心配です。家でも暴力はふるいますが同じでしょうか。敬愛荘での生活は全然話してくれないので全く分かりません。ケアマネージャーさんもとても親切です。送迎の方々もとても親切です。送迎の方々とても親切です。今後ともよろしくお願い致します。</p>	<p>今後は文字を大きく、見やすいよう記入をさせていただきます。連絡帳の内容につきましても、利用中の様子をも少し踏まえて記入させていただきます。排泄介助、入浴の際に抵抗される様子はございますが、アザに関して対応中どこかにぶつける様子などは確認できておりません。今後さらに注意を払い対応をさせていただきます。また、出来る限り職員2名体制での介助にて対応させていただきますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>食事の内容について、連絡帳にいつも全量なので満足してると思う！スタッフの皆様大変お世話になっています。有難う御座います！</p>	<p>有難うございます。今後とも安心してご利用頂けるよう対応して参りますので、今後とも宜しくお願い致します。</p>
<p>本人トラブル時の対応に感謝しております。</p>	
<p>安心して預けられとても感謝しております。</p>	
<p>いつもお世話になっています。家族一同感謝しています。</p>	