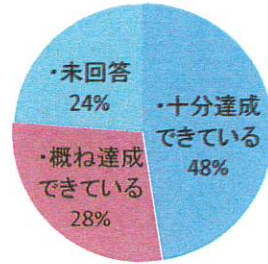


令和2年度 ショートステイ 顧客満足度アンケート 集計結果

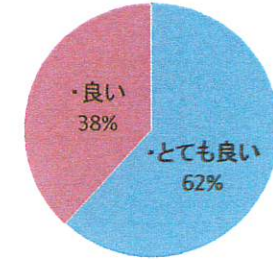
I 当法人では、「私たちは、利用者を敬愛し、意志を尊重して、心身共に健やかに暮らせるよう支援します」を基本理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。

| | |
|--------------|----|
| ・十分達成できている | 10 |
| ・概ね達成できている | 6 |
| ・あまり達成できていない | 0 |
| ・達成できていない | 0 |
| ・未回答 | 5 |



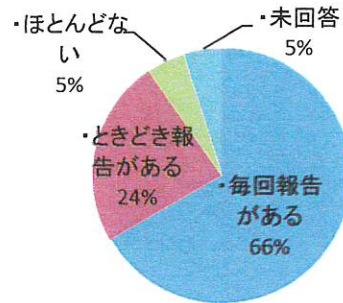
II-1 職員の対応は礼儀正しいですか。

| | |
|--------|----|
| ・とても良い | 13 |
| ・良い | 8 |
| ・悪い | 0 |
| ・とても悪い | 0 |
| ・未回答 | 0 |



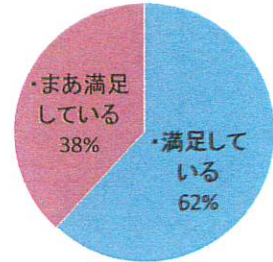
II-2 職員からショートステイ利用時の様子をご家族に報告がありますか。

| | |
|------------|----|
| ・毎回報告がある | 14 |
| ・ときどき報告がある | 5 |
| ・ほとんどない | 1 |
| ・全くない | 0 |
| ・未回答 | 1 |



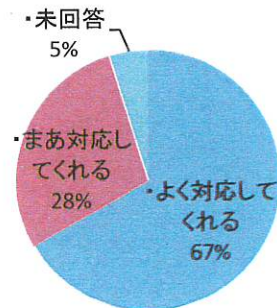
II-3 送迎の時間帯や送迎時の職員の対応はいかがですか。

| | |
|-----------|----|
| ・満足している | 13 |
| ・まあ満足している | 8 |
| ・すこし不満がある | 0 |
| ・不満がある | 0 |
| ・未回答 | 0 |



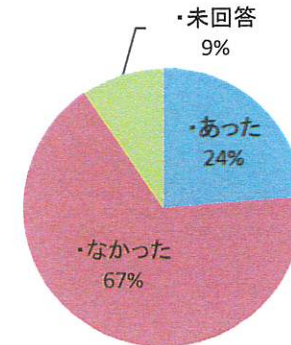
II-4 職員はご家族やご本人のその時の状況や要望に合わせて、柔軟に対応をしていますか。

| | |
|--------------|----|
| ・よく対応してくれる | 14 |
| ・まあ対応してくれる | 6 |
| ・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 | 1 |



II-5-(1) 利用時に荷物の入れ間違いはありましたか。

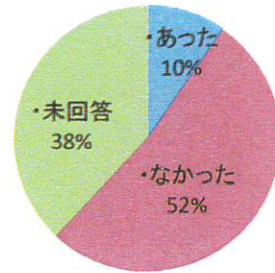
| | |
|-------|----|
| ・あった | 5 |
| ・なかった | 14 |
| ・未回答 | 2 |



令和2年度 ショートステイ 顧客満足度アンケート 集計結果

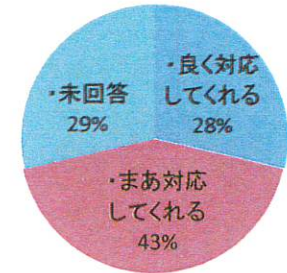
II-5-(2) 利用時に荷物の紛失がありましたか。

| | |
|-------|----|
| ・あった | 2 |
| ・なかった | 11 |
| ・未回答 | 8 |



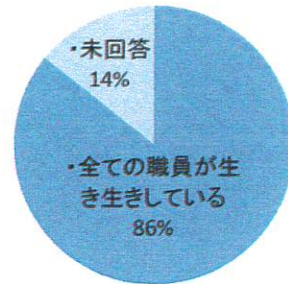
II-5 利用時に紛失した物や入れ間違いがあった場合の職員の対応はいかがですか。

| | |
|--------------|---|
| ・良く対応してくれる | 2 |
| ・まあ対応してくれる | 3 |
| ・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 |



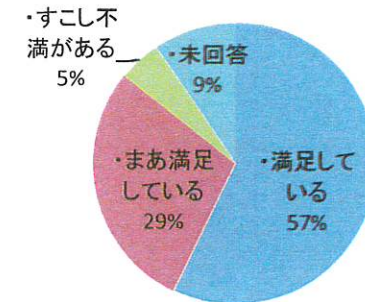
II-6 ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか。

| | |
|------------------|----|
| ・全ての職員が生き生きしている | 18 |
| ・一部の職員は生き生きとしている | 0 |
| ・生き生きしている職員はいない | 0 |
| ・未回答 | 3 |



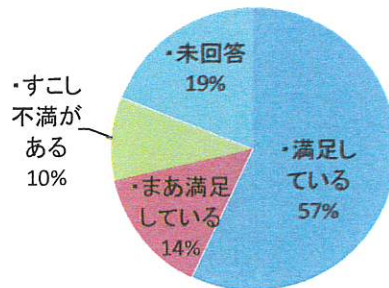
III-1 食事の内容はいかがですか。又、今後希望されるメニュー等がありますか。

| | |
|-----------|----|
| ・満足している | 12 |
| ・まあ満足している | 6 |
| ・すこし不満がある | 1 |
| ・不満がある | 0 |
| ・未回答 | 2 |



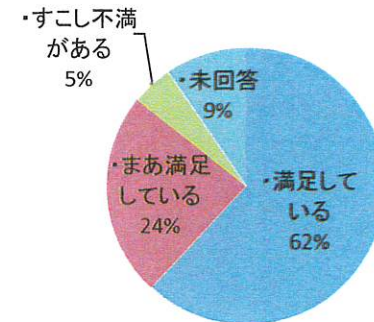
III-2 入浴の対応は丁寧ですか。

| | |
|-----------|----|
| ・満足している | 12 |
| ・まあ満足している | 3 |
| ・すこし不満がある | 2 |
| ・不満がある | 0 |
| ・未回答 | 4 |



III-3 ご家族、ご本人は、今のサービスに満足していますか。

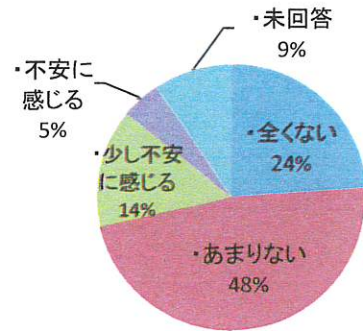
| | |
|-----------|----|
| ・満足している | 13 |
| ・まあ満足している | 5 |
| ・すこし不満がある | 1 |
| ・不満がある | 0 |
| ・未回答 | 2 |



令和2年度 ショートステイ 顧客満足度アンケート 集計結果

IV 当事業所における新型コロナウイルス等の感染症対策に係る対応について不安なことはありませんか。

| | |
|-----------|----|
| ・全くない | 5 |
| ・あまりない | 10 |
| ・少し不安を感じる | 3 |
| ・不安を感じる | 1 |
| ・未回答 | 2 |



《令和2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>最後におむつを替えた時間を知りたい。(ノートに記入) 自宅ででの取り換える時間の目安がわかるから。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。今後はショートステイにて介助を行った最終時刻を連絡帳に記入させていただきます。</p> |
| <p>コロナ対策で、マスク使用した方が良いのではないか。(利用者)</p> | <p>ご意見ありがとうございます。今後は午後のレクリエーション活動の時間に簡単な体操などを取り入れて参りたいと思います。</p> |
| <p>軽いストレッチなどを行ってほしい。</p> | |
| <p>ショートステイを利用させていただいています。いつもお世話様です。コロナ感染症対策の対応について「不安を感じる」にチェックしました。本人の話として、職員は全員マスクをつけていらっしゃるの事ですが、入所者またはショートステイ利用者の方々のマスク着用者が1/2～1/3程度との話を耳にしています。又、手の消毒もあまりされていない様子です。施設としての危機感はある年々、ショートステイを利用させていただきますので、宜しくお願い致します。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。利用者様のマスクに関しましては基本的に着用をお願いしておりますが、着用が困難な利用者様もおられます。今後も手指消毒を含めた感染症予防対策を行って参りますので、ご理解とご協力をお願い致します。</p> |
| <p>お世話になっております。今後ともご迷惑をおかけしますが、よろしくお願い致します。毎回、「あれした、これした」と楽しそうに笑顔で話しています。</p> | <p>ありがとうございます。ご意見を励みに今後もサービス向上に努めて参りますので、よろしくお願い致します。</p> |
| <p>職員の皆さん献身的ですばらしい。十分満足しています。</p> | |
| <p>家族のものより気配りがいい。</p> | |
| <p>中での様子が分からないので答えられません。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。</p> |
| <p>特になし</p> | |

※ご意見以外

| 質問内容 | 回答 |
|--|-----------------------------|
| <p>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。 ・まあ満足している。</p> | <p>見てないので不明(それにマッシュタイプ)</p> |
| <p>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。 ・無回答</p> | <p>メニューが分からない。</p> |
| <p>Ⅲ-2 入浴の対応は丁寧ですか。 ・少し不満がある。</p> | <p>少々雑(洗い方)</p> |