

# 令和5年度 アンケート集計結果 【短期入所部門】

## 1 ご利用サービスについて

記入者	
ご本人	3件
ご家族	12件
無記入	0件

年齢	
40歳未満	0件
40～59歳	2件
60～79歳	8件
80歳以上	5件
無記入	0件

性別	
男性	10件
女性	5件
無記入	0件

配布枚数	50枚
回収枚数	15枚
回収率	30.0%

## 2 職員の服装、身だしなみ、言葉遣いについてお伺いします。

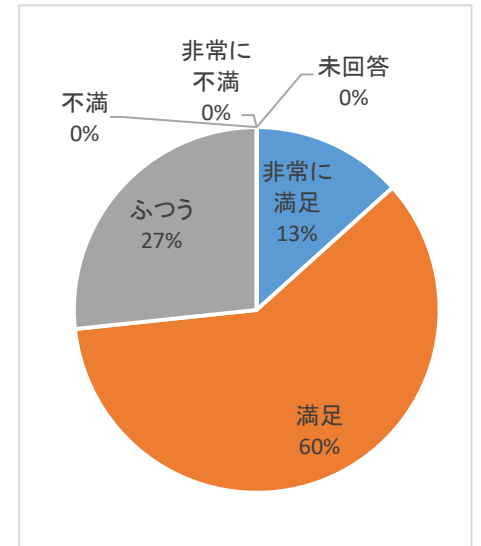
非常に満足	2件
満足	9件
ふつう	4件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	0件

### 【良い意見】

- ・仕事だから・・となってしまうところを本当にやさしく接してくれた。
- ・言葉遣いが丁寧で感じが良いです。
- ・親近感を持てた。
- ・私たちが接するのは制服姿だからわからないが、洗濯は行き届いているように見える。

### 【指摘意見】

- ・特に目立ったところもなく地味で普段着っぽかった。



## 3 電話・受付の対応についてお伺いします

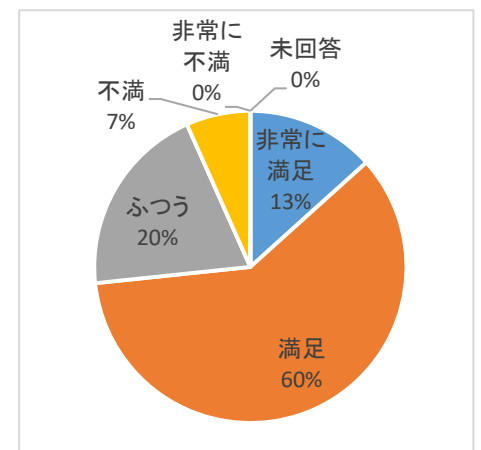
非常に満足	2件
満足	9件
ふつう	3件
不満	1件
非常に不満	0件
未回答	0件

### 【良い意見】

- ・聞いた事に関してはきちっと答えて下さった。
- ・どの方もいつもいねいに接して下さいます。
- ・質問等に対する的確に答えてくれます。

### 【指摘意見】

- ・待ち時間が長く感じた。



## 4 介護サービスの内容に満足されていますか？

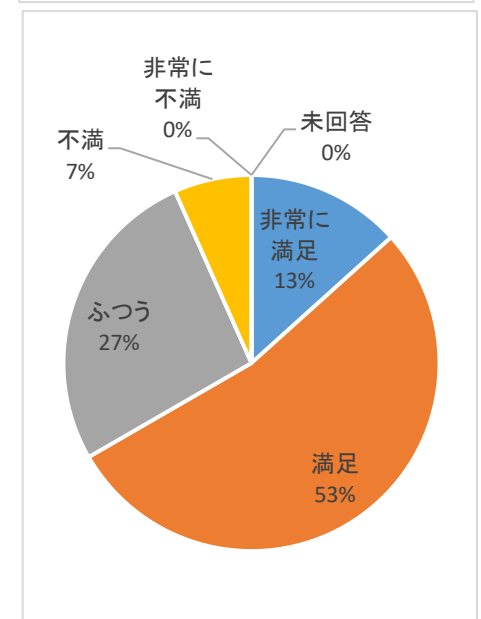
非常に満足	2件
満足	8件
ふつう	4件
不満	1件
非常に不満	0件
未回答	0件

### 【良い意見】

- ・どんなことをしているのか見たことがないので、見学できる機会があれば良いなと思っています。
- ・ことに送迎は大変ですね。やはりベテラン？は出来が良い。新人？はやさしくと返は余裕がないけれど、ガンバっていると感じる。よろしく！私達も冬になると戸外で待つのはつらくなる。でも、充分してもらっていると思います。

### 【指摘意見】

- ・わからないですけど、帰ってきた夫は何日間か髭をそっていなかったように見えた。髪の毛も洗い立てのさらさら感はなく、何かギトギトで、お風呂に入ったのかしらという感じだった。帰る日に入浴と書いてあったのに。
- ・苦情を言わずに帰宅している。
- ・送迎サービス以外十分把握できていないため。



### < 回答 >

業務改善事項として、真摯に受け止め施設全体に周知し改善に努めます。

## 5 リハビリテーションについて満足されていますか？

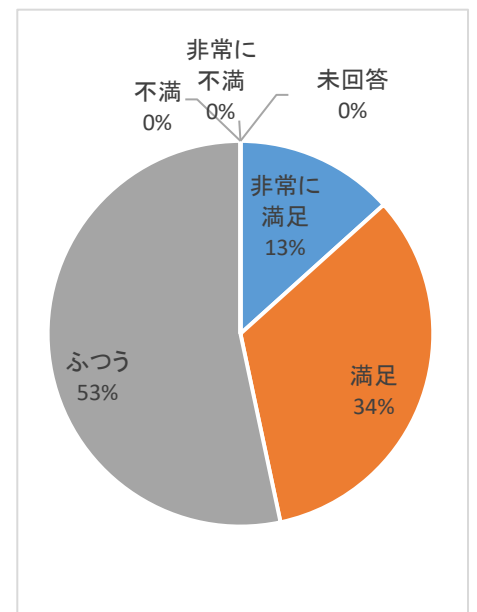
非常に満足	2件
満足	5件
ふつう	8件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	0件

### 【良い意見】

- ・いつものリハビリとまた違った見方があり、勉強になりました。“歩く”というものを見ても若い時と違う体力なので、年齢に合ったリハビリが良かった。
- ・ショートの間、日々リハビリがあるので健康、生活にとっても良い刺激になっています。出来る事をして頂いて本人も満足していた。

### 【指摘意見】

- ・リハビリはもっとやって欲しかったけど、簡単なもののように説明を受けた。
- ・リハビリ一日どんなメニューでどのくらい行ってもらえたか知りたいです。



### < 回答 >

1回20分程度のリハビリ介入となっています。内容は利用者様に合わせてリハビリ内容は異なります。質問等ありましたら、お電話でも構いませんのでお問い合わせ下さい。

## 6 職員は質問・相談に対しきちんと対応・説明が出来ていると感じますか？

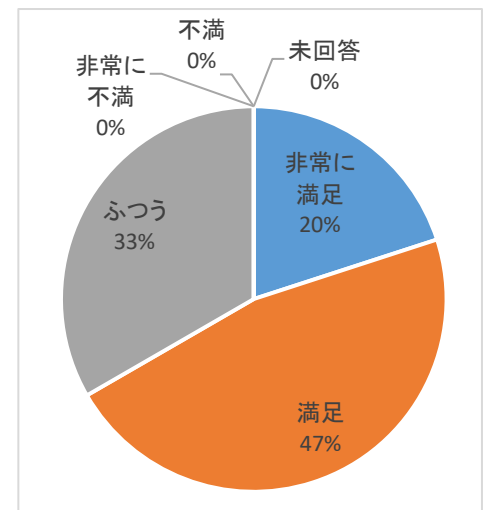
非常に満足	3件
満足	7件
ふつう	5件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	0件

### 【良い意見】

- ・ユーモアもあり好感がもてた。
- ・きちんと対応して下さっているとのこと。
- ・情報を共有できている証。とてもよく出来ていると思います。

### 【指摘意見】

- ・帰って来た日に忘れ物があった。何か時間に追われている感があった。



## 7 生活スペースや居室の衛生管理は出来ていると感じますか？

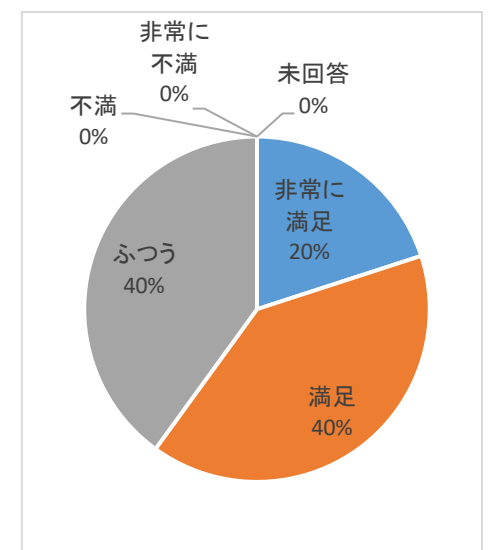
非常に満足	3件
満足	6件
ふつう	6件
不満	0件
非常に不満	0件
未回答	0件

### 【良い意見】

- ・居室はきれいになっていて気持ちよかった。
- ・室内は清掃が行き届いているそうです。
- ・土足で入室出来るのは嬉しい。

### 【指摘意見】

- ・見たことがないのでわかりません。
- ・個人部屋が望ましいのに4人部屋しかなさそう。一人部屋は次の利用予定日もなさそう。4人部屋が想像つかないが家族としては不安です。皆がうまく対応出来てるならいいと思います。
- ・実情を把握していないため。



### < 回答 >

個室は、施設全体で8部屋ございます。それ以外は4人部屋となります。個室の利用状況は変わりますので、ご希望に添えない場合もあります。

## 8 その他の意見・要望

### 【良い意見】

- ・全体的に質の高い社風が感じられて、気持ちよく過ごすことができた。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。本人はお風呂が良かったと言っておりました。
- ・ケアマネ山崎氏、ありがとうございました。一言に満感の思いを込めて！

### 【指摘意見】

- ・車へ乗る際、利用者の手を取って誘導して頂けると、より有り難く思います。
- ・とにかく急がしそうに見えた。時間がなさそう。とにかく主人が無事に帰って来たので良かったと思いましたが。その施設で利用する用具を借りれるのはすごく準備の煩雑さから解放され良かったです。持って行く荷物も少なく助かりました。でも、認知症の人とはとまどうのではないのでしょうか。training at homeな感覚ではなさそう。自分のidentityを示すwearで普段使ってるものが何もないから。初めての利用で何も分かりませんが。
- ・毎日習慣で食べているものを持ち込みできると、本人の不安が軽減できると思うので、ご検討いただければと思います。
- ・洗面台で顔を洗おうとしたところ、先に利用した人がシンクの底に痰をいくつも残して帰ったらしい。私はこれを見て気分が悪くなった。
- ・食事状況について未記入の場合が散見される。
- ・排泄状況について「状態」の記入が殆ど無いです。
- ・入所中の様子について「排便回数」は有っても未記入が散見されます。半日単位くらいで状況把握ができればと思います。

たくさんのご意見ありがとうございます。  
ご指摘いただいた内容に関しては、職員へ周知し改善に努めてまいります。

令和6年2月吉日  
老健リハビリセンタークローバーヴィラ  
CS委員会