

ショートステイアンケート調査結果について

拝啓 残暑の候、利用者ならびにご家族の皆様におかれましては、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

日頃から、当苑事業にご理解、ご協力を頂戴し、心より御礼申し上げます。

さて、平成22年5月に利用者並びにご家族様にお願い致しました、アンケート調査の結果が集計できましたのでご報告致します。

皆様から頂戴致しました貴重なご意見につきましては、今後の施設運営に反映し、改善、より良い施設を作って参りたいと存じますので、更なるご支援を宜しくお願い致します。

敬具

1 調査時期	平成22年5月
2 調査対象者数	119名
3 回答者数	42名

ケアプランについてお聞きします。(ケアプランのある方にご記入をお願い致します。)

1 施設サービス計画書(ケアプラン)を作成する際は、ご本人やご家族の意見や要望等を十分に聞き入れておりますか。回答欄に○を記入してください。	回答欄
①十分に聞き入れてもらえる。	25
②だいたい聞き入れてもらえる。	14
③あまりききいれてもらえない。	0
④聞き入れてもらえない。	0
0 未回答	3

2 施設サービス計画書(ケアプラン)作成後、定期的または必要に応じて相談や意見を言う機会がありますか。回答欄に○記入してください。	回答欄
①ある	18
②時々ある	11
③あまりない	8
④ない	2
0 未回答	3

ケアプラン・機能訓練計画書・栄養ケアに関してご意見、ご要望がありましたら記入お願いします。

下記の記述回答

施設についてお聞きします。

3	事前の電話連絡の内容や対応は適切でしたか回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①適切	23
	②普通	13
	③不適切	0
	0 未回答	6
4	ご希望通りの日数を利用できますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①希望通りに利用できる	25
	②ほぼ希望通りに利用できる	8
	③希望通りに利用できるときもあれば、できないときもある	1
	④希望通りに予約が取れず、取れた日数だけ利用している	1
	⑤ほとんど希望通り利用できない	1
	0 未回答	6
5	送迎のご希望時間は適切でしたか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①適切	26
	②不適切	0
	③家族送迎	10
	0 未回答	6
6	施設での全体的な雰囲気はいかがでしたか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①良い	22
	②普通	13
	③悪い	1
	0 未回答	6
7	期間中はご希望通りに、お過ごしになれましたか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①満足	16
	②ほぼ満足	11
	③普通	8
	④不満	0
	0 未回答	7
8	お食事の献立はいかがでしたか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①満足	13
	②普通	20
	③不満	0
	0 未回答	9

9	入浴について回数や介護はどうでしたか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①満足	18
	②普通	16
	③不満	0
	0 未回答	8

10	現在の利用者様の施設での生活は満足できるものですか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①大変満足している	16
	②どちらかといえば満足している	19
	③どちらともいえない	1
	④不満であるが仕方がない	1
	⑤大変不満である	0
	0 未回答	5

11	この地域(広域)内で短期入所施設はもっと必要ですか。	回答欄
	①必要である。	28
	②現状で良い。	9
	0 未回答	5

12	施設に関してご要望、ご意見がありましたら、ご記入願います。 下記の記述回答
----	--

職員についてお聞きします。

13	あらゆる場面で利用者のプライバシーは尊重されていると思われますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①尊重されている	32
	②どちらとも言えない	7
	③尊重されていない	0
	0 未回答	3

14	ご家族様や知人が面会に来やすい雰囲気ですか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①面会に来やすい雰囲気である。	25
	②どちらとも言えない	9
	③面会に来にくい雰囲気である	1
	0 未回答	7

15	トイレは清潔に保たれ、気持ちよく使用できるよう配慮されていますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①清潔でにおいもない	24
	②どちらとも言えない	4
	③不清潔でにおいもある	1
	④その他	1
	0 未回答	12

16	排泄に関して、プライバシーの配慮がなされてると思いますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①十分に配慮されている	22
	②一応の配慮はされている	8
	③あまり配慮されていない	0
	④全然配慮されていない	0
	0 未回答	12

17	銀松苑で受ける医療に満足されていますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①満足している	18
	②どちらとも言えない	9
	③不満である	0
	0 未回答	15

18	口腔(口の中、入れ歯など)の清潔に対して配慮されてると思いますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①配慮されている	21
	②どちらとも言えない	8
	③配慮されていない	1
	0 未回答	12

職員についてお聞きします。

19	職員についてお聞かせ願います。職員の言葉遣いや対応には、やさしさや思いやりが感じられますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①大変感じられる	27
	②少しは感じられる	5
	③あまり感じられない	0
	④全然感じられない	0
	⑤どちらとも言えない	2
	0 未回答	8

20	利用者様やご家族の方が頼んだことは、責任を持ってすぐに対応してくれますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①すぐに対応してくれる	31
	②少し遅れるが対応してくれる	7
	③全然対応してくれない	0
	④どちらとも言えない	1
	0 未回答	3

21	職員の服装や身だしなみは好感が持てますか。回答欄に○を記入ください。	回答欄
	①好感が持てる	34
	②どちらともいえない	6
	③好感が持てない	0
	0 未回答	2

22	職員に関してご要望、ご意見がございましたら、ご記入願います。 下記の記述回答
----	---

記述設問の回答

2の後 ケアプラン・機能訓練計画書・栄養ケアに関してご意見、ご要望がございましたらご記入をお願いします。

- 1 食事制限があります。血液をサラサラにする為に納豆、クロレラ、グレープフルーツ、ホウレン草少々は食べたらず駄目らしいです。

回答:

内服薬により食事の制限はしております。初回のご利用時前に訪問させて頂き情報を頂戴しておりますが、リピートのご利用者様で服薬の変更、追加等についてもより情報の共有が図れるように聞き取りを強化したいと存じます。ご家族様には、是非情報提供にご協力をお願いしたと存じますので、何卒宜しくお願い申し上げます。

- 2 機能訓練の内容が良く分かりません。歩行練習等して戴けるのかふめいです。帰宅後少し歩行が不安定な所が見られ、デイサービスの人から「どうかしましたか？」と聞かれる事がありました。

回答:

ショートでは個人別の機能訓練ではなく日常生活動作のみの訓練をしております。特別な機能訓練メニューはございませんのでご理解をお願い致します。

- 3 数日の入所でしたので、良く分かりません。
- 4 (ケアプラン)電話でお願いを！(している)
- 5 デイサービス含め、いつもありがとうございます。
- 6 今以上の事は希望するのは無理なので現状維持ができれば良いです。
- 7 ショートは、1回、利用したのですが、家族の要望を細かい所まで聞いて下さり、安心して、ショートステイを利用しました。短期間だったため、相談する事はありませんでしたので、2の設問は「ない」にしました。

12 施設に関してご要望、ご意見がありましたら、ご記入願います。

- 1 陽気のせいもあったが少々寒かった。

回答:

冬は床暖房、空調、湯たんぽを使用しております。ご自宅で電気毛布等を使用されている場合はご持参戴ければと存じます。

- 2 これから父を入所させたいのでお願い致します。
- 3 施設ごとに利用の値段がまちまちなので、選んで利用するようになってしまいます。まだ、1度しか利用がないので、要望、意見など思いつきませんが、これから利用頻度が増えるかと思うので宜しくお願いします。
- 4 夜間騒ぐ人がいると眠れず困ることがある。
- 5 まだ、回数が少ないので、わからないことが多く、どちらともいえないに○させていただきました。
- 6 以前母がお世話になりました。体調の不安定な人なので心配しておりましたが、血压等お願いした通り、お忙しい中やって下さり、大変ありがたく思いました。
- 7 (本人が何も覚えていないのでごめんなさい。(回答出来ない項目有り))
- 8 あたたかい施設は最高です。

9 今年2月に初めて、5日間ショートステイを利用させて頂きました。前もって職員の方が説明に来て下さりとても親切に対応して下さいました。行き帰りは本人だけ車で送り迎えをしていただいたため家族は直接施設には行っていないのでわからないことがあります。本人も物忘れがひどいので忘れてしまい解答できないところがありました。申し訳ありません。

10 寝たきりの在宅介護ですので、何か突然起きた時、急の用事等の時、短期入所施設をお願いしたい所がほしいです。

11 個室であったため、夜間の見回りが気になった。

回答：

夜間の見回りは、基本2時間に1回居室に入り様子を見させて戴いておりますのでご理解をお願い致します。

12 とてもきれいですが値段的にどうか？他の施設の方が食事がいいと聞きますが！！今、景気が悪いので大変だと思いますが、、、どうでしょうか？

回答：

全室個室にて他施設より割高になっております。また、行事食、季節料理等に取り組んでおりますのでご理解を頂戴できればと存じます。

22 職員に関してご要望、ご意見がございましたら、ご記入願います。

1 大変なお仕事ご苦労様です。

2 本人も銀松苑さんにお世話になってからとても落ち着いていて大変うれしく思っております。職員さんには御迷惑かけますがこれからも宜しくお願い致します。

3 父のこと宜しくお願い致します。ショートステイから入れれば特別養護老人ホームの方へ入所を希望します。

4 一度きりの利用なので、これからだと思います。宜しくお願いします。

5 2泊3日の利用だったので多くは分からないが、重度の人が多く、こんなところでは生活できないので、在宅での生活を続けるよう環境整備しようと思った。

6 事務職員の方の電話応対や、家に来ていただいた方の対応はとても気持ち良く、ていねいさが感じられます。好感が持てますが、一度、お電話させていただいた時、現場の方だと思いますが、お忙しかったのか、とても迷惑そうな対応でした。そちらから連絡するように言われて電話したにもかかわらずの対応でしたので、親がこのような対応を受けているのかなと、心配になりました。多くの手の掛かるお年寄りをお世話されているので、ご苦労は痛いほどわかりますが、いらぬ不安を抱かせてしまうのではないかと思います。

回答：

誠に申し訳ございません。今後より一層の接遇マナー向上に努めますのでご寛容の程お願い申し上げます。

7 数日の入所でしたので、普通に〇が多かったので、よく分らず申し訳ありませんです。

8 大変お世話になっております。毎日ごくろうさまです。お世話になります。宜しくお願い致します。

- 9 同じことを何回も言うので聞いていただいて、ありがとうございます。3～4日のショートの時が、色々と仕事ができたり、心休まる時です。でも家以外で母のことを優しく接していただけると、すごくうれしいんです。不思議ですね。これからもよろしく願い致します。
- 10 いつもひかえめな態度ありがとうございます。
- 11 設問14 面会等の窓口が戸惑う
設問19 細かな事に気がついていただいた
- 12 ○○○がお世話になっております。いつも、やさしく対応して下さり感謝しています。
今後も宜しく願い致します。 大町市○○町 ○○○○(妹)
- 13 利用している(義母)に聞きながら、アンケートに答えさせていただきましたが、他の施設を利用した時のことと一緒にしているようで、あまり正確ではないかもしれません。
- 14 利用している本人は認知症なので聞いても何も答えられないので内部のことは分かりません。送迎時にお会いしたりした時の様子で○印をしました。家でも大変ですが施設でも大変な事は良く分ります。昔と違い今はこういう施設があるので助かります。畑仕事も出来ます。有難うございます。これからも宜しく願い致します。
- 15 ショートステイであずけたいと思いますが価格的に差が有り、困ったなあ、設備的には、この辺では一番だと思うけど、最近世間一般きびしい状況だと思いますがどうでしょうか？

回答:

12にございましたものと重複してしましますが、全室個室にて対応させて戴いております関係で、他施設より割高になっております。

特に制度上定められたホテルコスト(部屋代、食事代)は利用者様負担となってしまうので、大変なご負担だと感じます。今後、多くの皆様が個室の快適さより利用料負担軽減をお求めになる様であれば多床室(相部屋)のご用意も必要となるでしょう。皆様に求められる施設の整備を関係機関と協議の上すすめてご希望にお応えしていく所存です。