

利用者満足度調査 集計結果 (ショートステイ)

調査対象者

○利用者家族 37件 ○サンプル数 18

調査方法

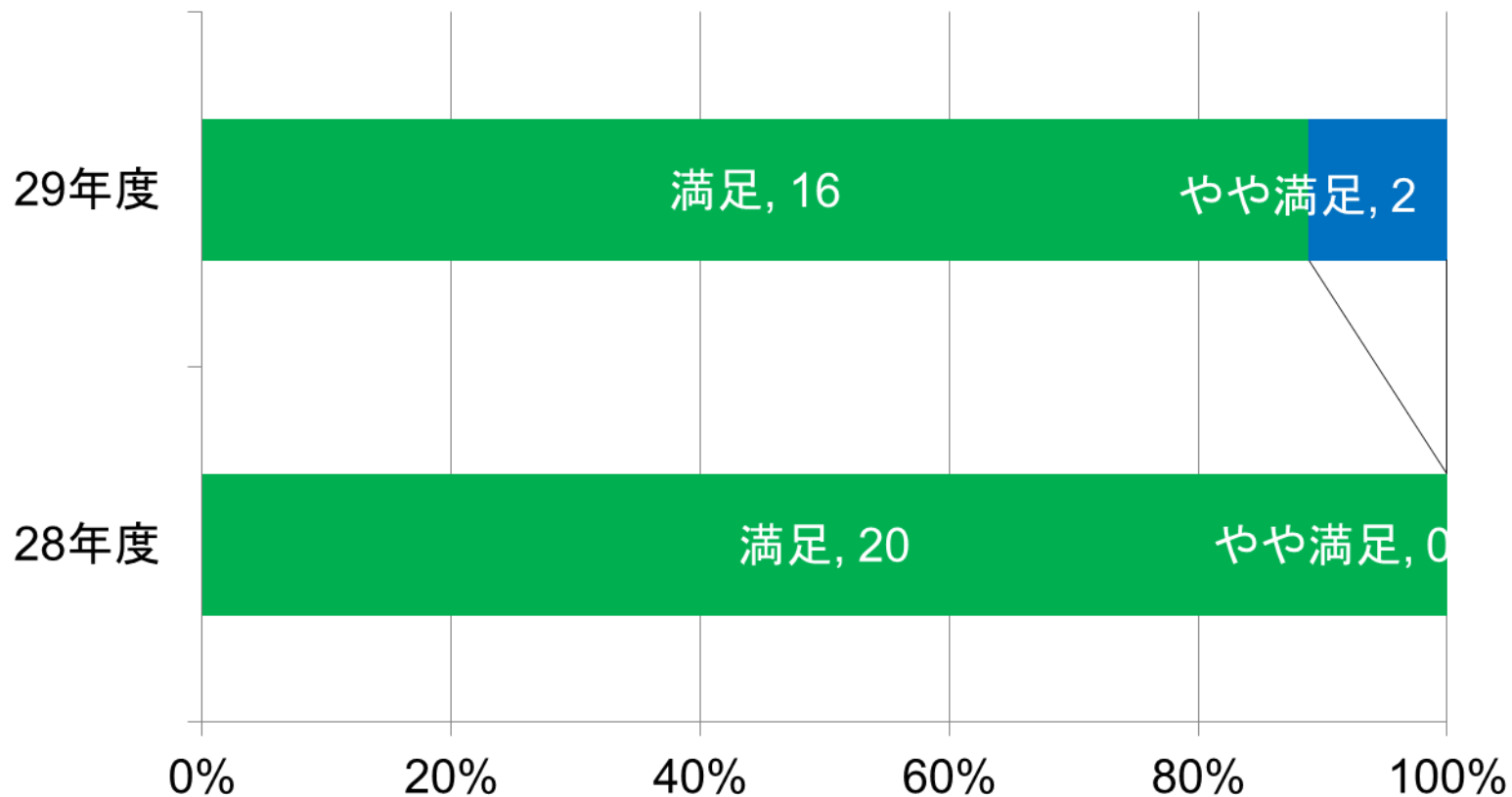
○平成29年12月に解答用紙を送付、利用者より返信のあったものを集計



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

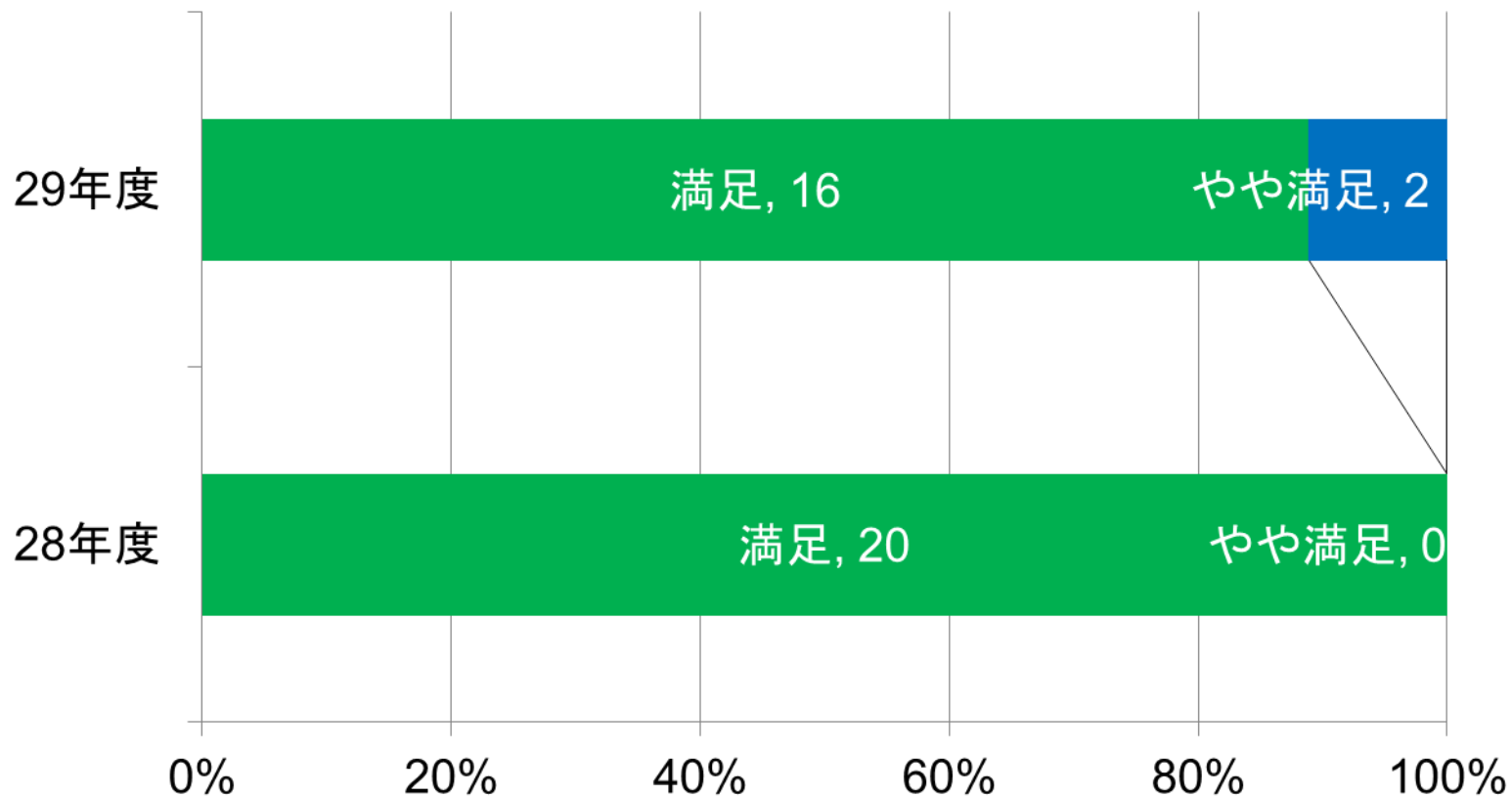
職員の接遇について

挨拶や身だしなみ、来園された際の対応は気持ちの良いものですか？



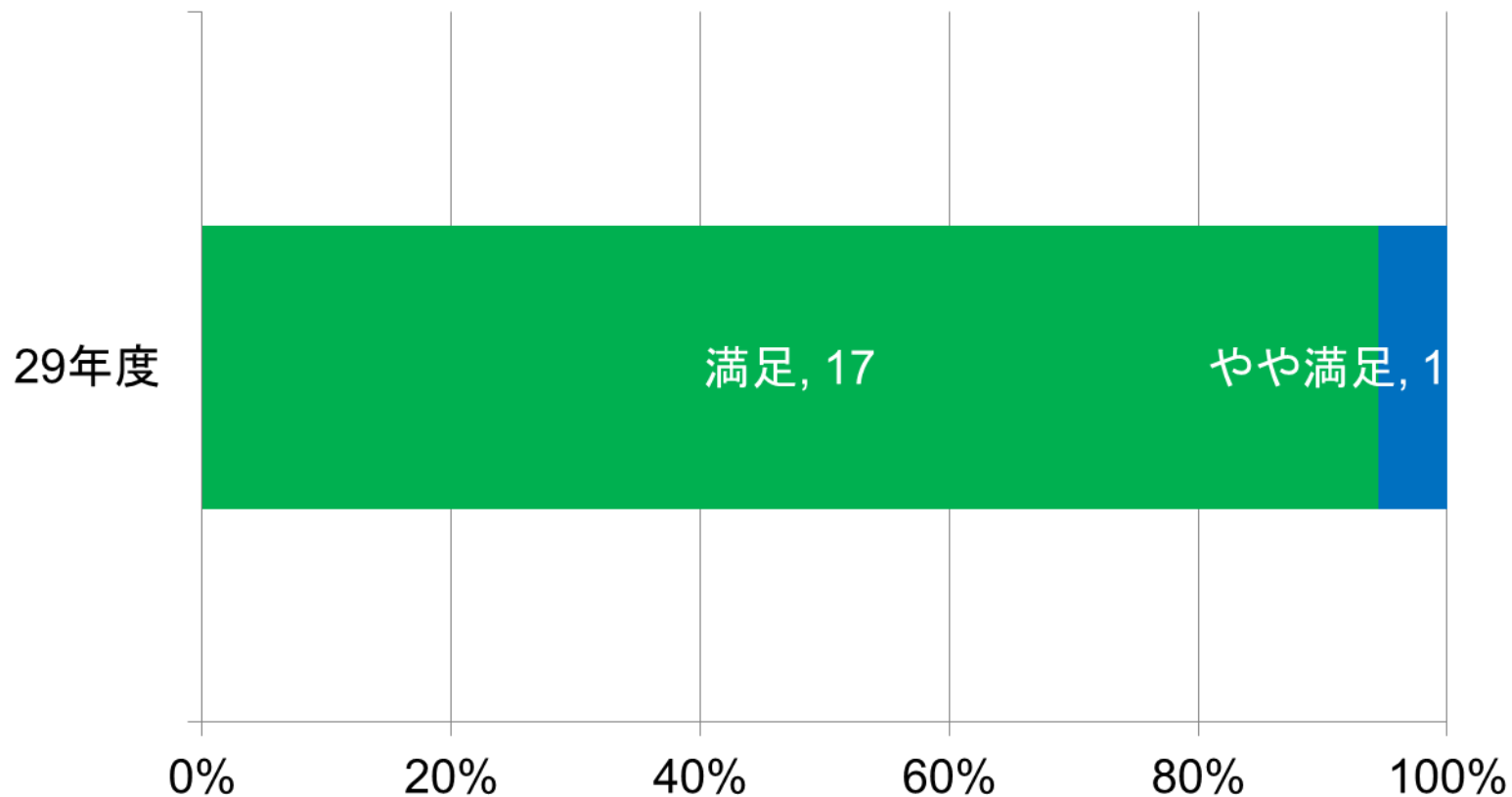
職員の接遇について

利用者様やご家族への対応は、丁寧で、安心できるものですか？



職員の接遇について

ご家族の面会時、電話時の対応は、丁寧で、安心できるものですか？



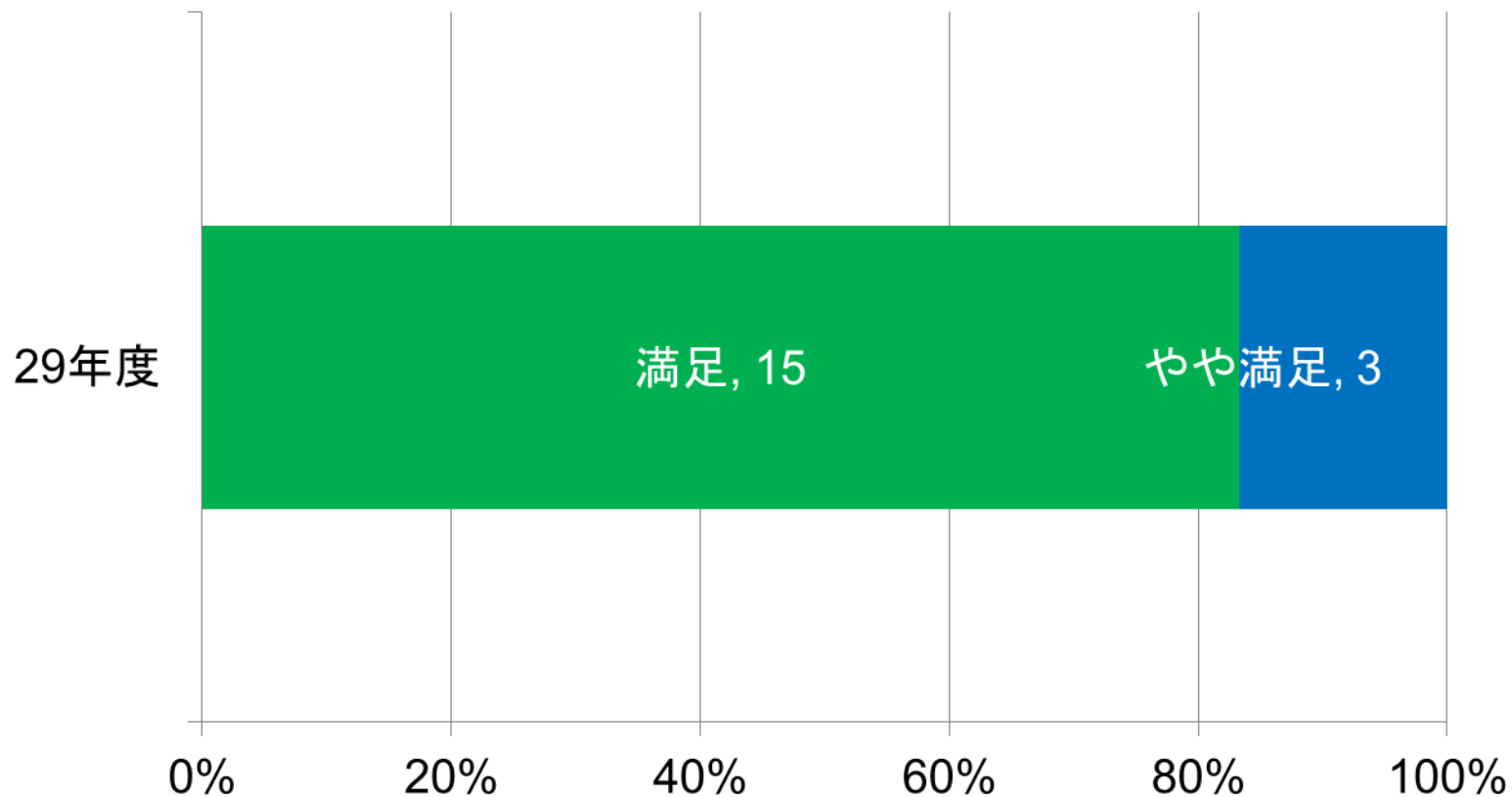
職員の接遇について

職員の言動で、心配になってしまうような場面をご覧になったことはありませんか？ あった方は、それはどういう状況でしたでしょうか？

- 全くなし。いつもありがとうございます。

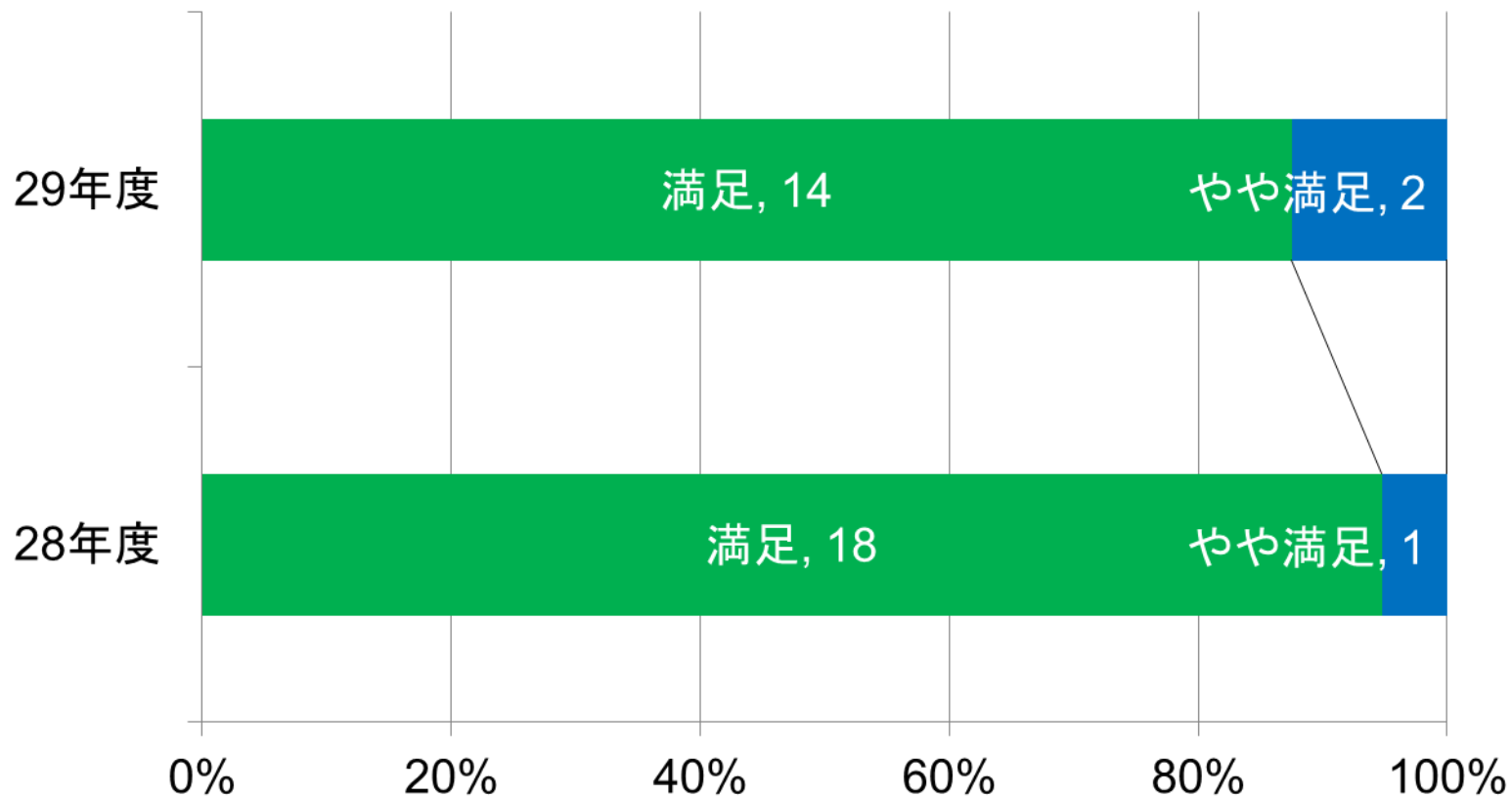
サービスの内容について

短期入所生活介護計画書の内容は要望を踏まえ、分かりやすいものですか？



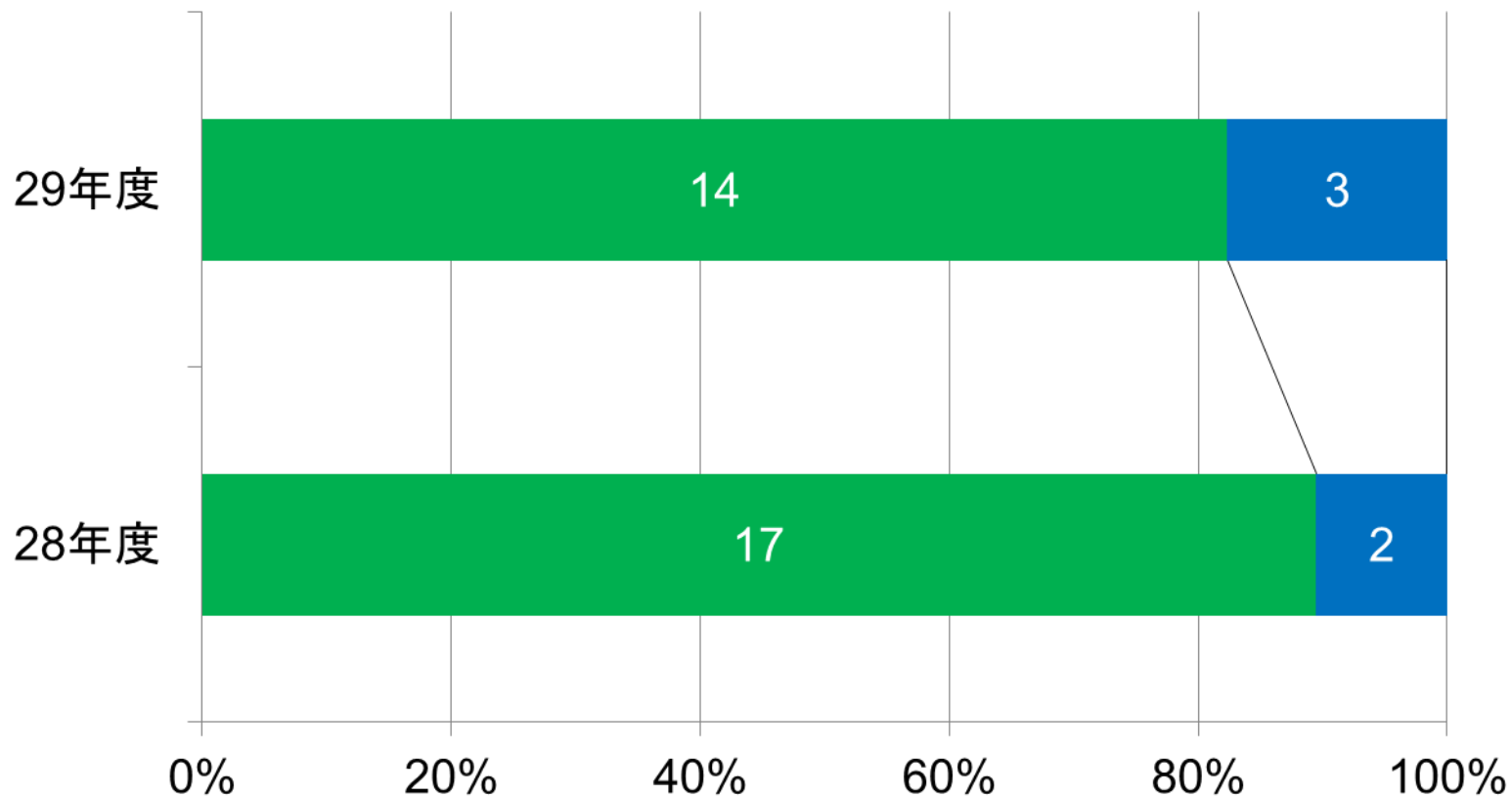
サービスの内容について

送迎の時間や対応は適切ですか？



サービスの内容について

退所時に利用中の様子等を的確に報告できていますか？



その他のご意見

- 夜間トイレ希望時、多分何度も要求した時だと思いますが、「ダメです。」と言われ、『それがつらい』と話したことがありました。
- 職員の方と廊下ですれ違う際にも、笑顔で挨拶を下さりとても感じが良いです。お忙しそうに動かれています。お願いしたことは聞いてくださって大変満足しています。訪問時のみしか分かりませんが、水分補給が不足しているのではありませんか？昼食時に一度もお茶が出ていないようです。
- 手足の爪切りが気になっています。認知症の周辺症状が著しく、不穩のため困難でしょうし、介助して下さる方をつねったりして傷つけるかもしれませんがお願いしたいです。
- 血圧や体温の測定結果も記録してあると良いと思います。計画書の内容は一日の様子を分かりやすく書いて頂いているので助かっています。

御 礼

ご家族の皆様におかれましては、当園の運営にご協力いただき、誠にありがとうございます。また、今回ご家族の皆様より大変貴重なご意見をいただき重ねて御礼申し上げます。

お寄せいただいたご意見につきまして、夜間の排泄の対応について、いつ・誰が言ったのか確認できませんでした。同じようなことがないように全職員に注意指導を行いました。つらい思いをさせたことに心よりお詫び申し上げます。

水分補給に関しては、朝食時、9時、昼食時、14時半、夕食時に各200ccを提供しています。1日1000ccのお茶を摂取していただいています。また個別に水分強化の必要な方には、200ccが300ccで提供している場合もあります。ご自分で「お茶をください」と言われる方には随時提供もしています。もし必要であればお声掛けください。

爪切りについては、気がついた際に職員にて介助させていただいています。ただし、拒否等見られた際は、怪我することも考えられますので、職員2名で対応させていただいています。今後も十分に注意し対応させていただきます。

医務課長 八田 珠美
介護課長 奥水 薫