

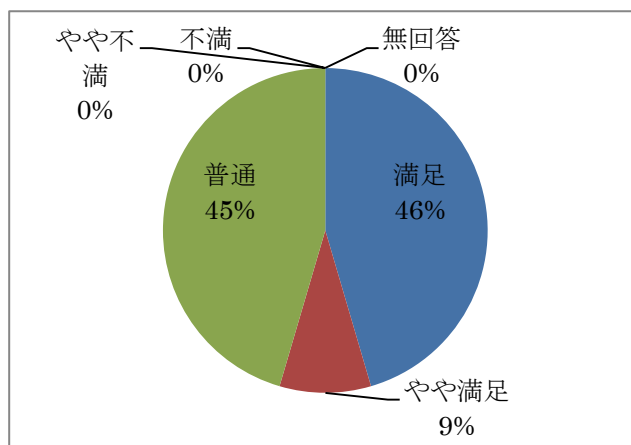
平成25年度 顧客満足アンケート（ショートステイご家族）

集計報告書

配布19 回答11 回収率57%

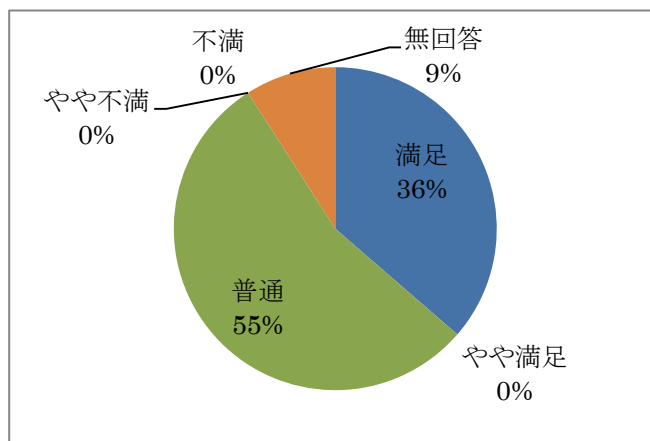
- 面接・送迎時、職員の対応（言葉遣い、服装、態度、運転技術）はいかがでしょうか。

満足	5名
やや満足	1名
普通	5名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	0名



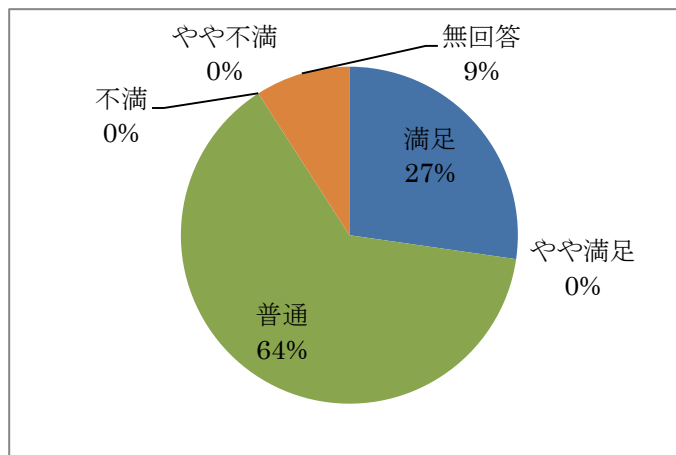
- 面会時、ご利用者の状態説明などの対応はいかがでしょうか。

満足	4名
やや満足	0名
普通	6名
やや不満	0名
不満	0名
無回答	1名



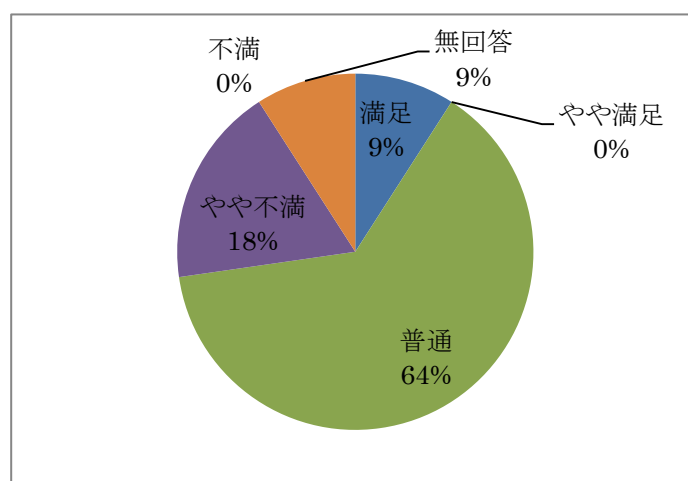
3. ショートステイご利用に際しての職員の説明はわかりやすいでしょうか。

満足	3 名
やや満足	0 名
普通	7 名
やや不満	0 名
不満	0 名
無回答	1 名



4. ショートステイのお迎え・送りの時間はいかがでしょうか。

満足	1 名
やや満足	0 名
普通	7 名
やや不満	2 名
不満	0 名
無回答	1 名



普通と答えた方のコメント

「送迎時の職員さんはショートステイの職員さんの方がいい。期間中の様子などをお聞きしたい場合など、現場の方のほうがよくわからないとおもうので」

やや不満と答えた方のコメント

「できればもっと早く来てほしい」

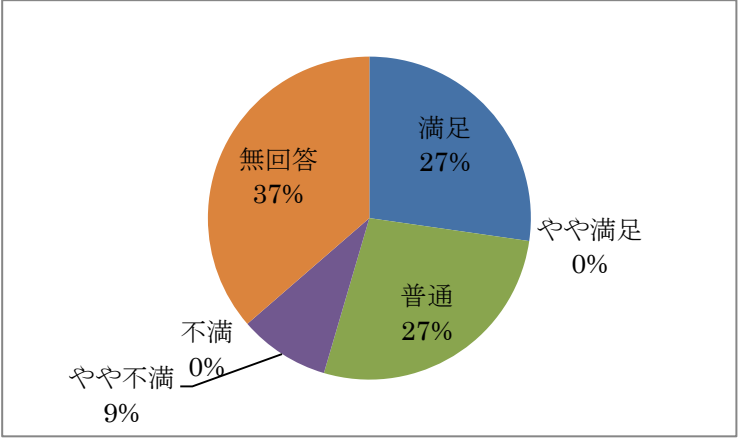
「10時頃になることがあるので」

無回答と答えた方のコメント

「送迎は自家用車で行っております」

5. 職員の介護の入浴介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	3 名
やや満足	0 名
普通	3 名
やや不満	1 名
不満	0 名
無回答	4 名



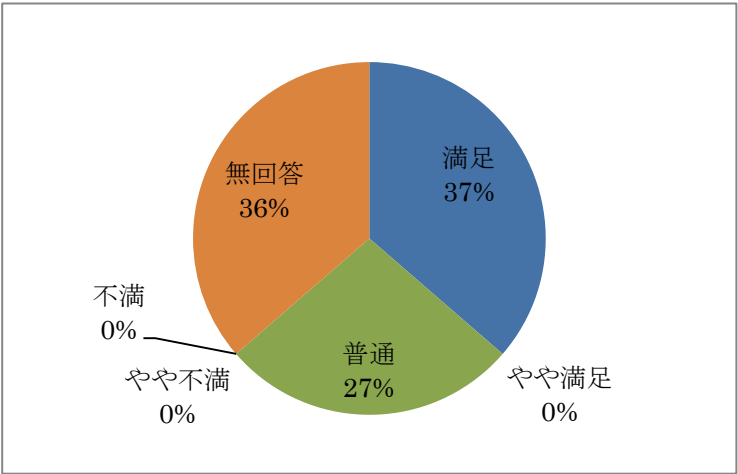
無回答と答えた方のコメント

「わかりません」

「見せていただいたことがないのでわかりません」

6. 職員の排泄介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	4 名
やや満足	0 名
普通	3 名
やや不満	0 名
不満	0 名
無回答	4 名



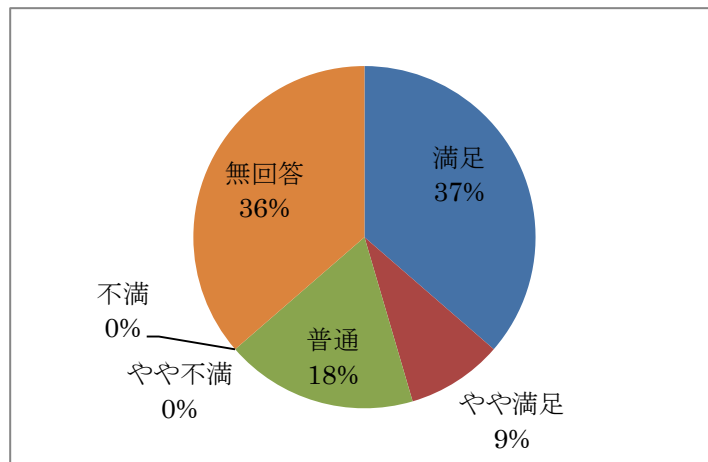
無回答と答えた方のコメント

「わかりません」

「見せていただいたことがないのでわかりません」

7. 職員の食事介助の方法・技術はいかがでしょう。

満足	4 名
やや満足	1 名
普通	2 名
やや不満	0 名
不満	0 名
無回答	4 名



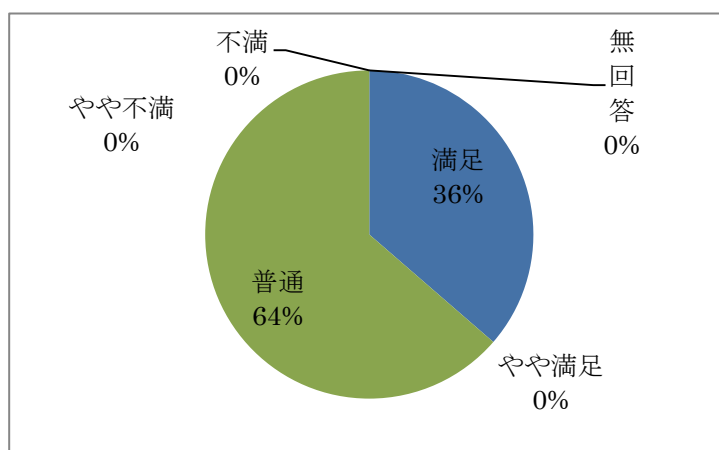
無回答と答えた方のコメント

「わかりません」

「うちはまだ介助がまだ必要ないと思うのでよくわかりません」

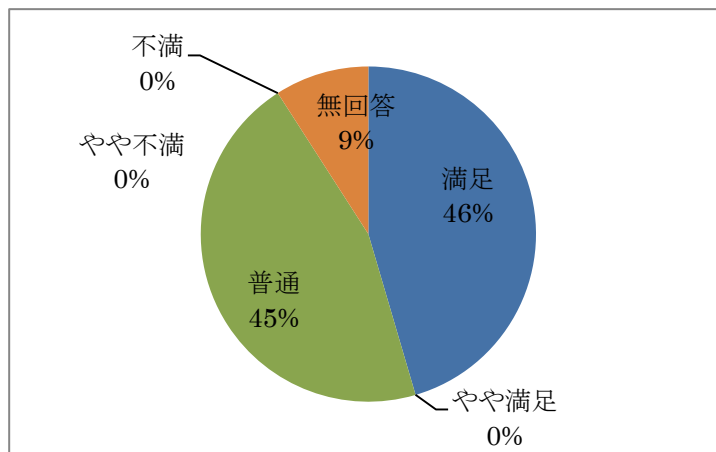
8. 緊急時、電話連絡の内容及び対応はいかがでしょう。

満足	4 名
やや満足	0 名
普通	7 名
やや不満	0 名
不満	0 名
無回答	0 名



9. 相談員の電話対応、接客はいかがでしょうか。

満足	5 名
やや満足	0 名
普通	5 名
やや不満	0 名
不満	0 名
無回答	1 名



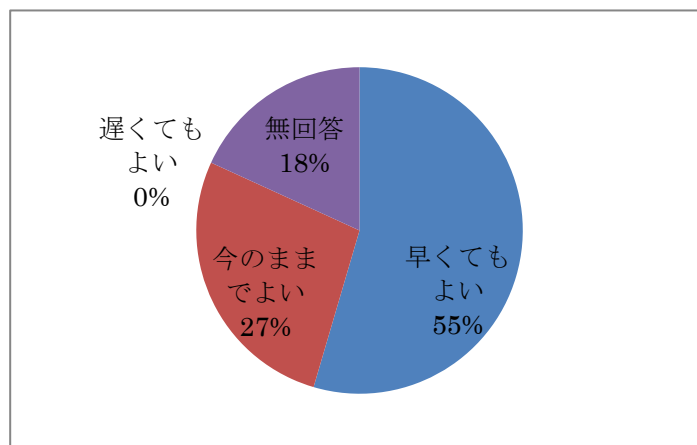
満足と答えた方のコメント

「母もいつも満足で帰ってから色々と話をします。物作りは好きようです。今後ともよろしく頼みます」

10. 現在のお迎え。お送りの時間帯についてご要望はございませんか。

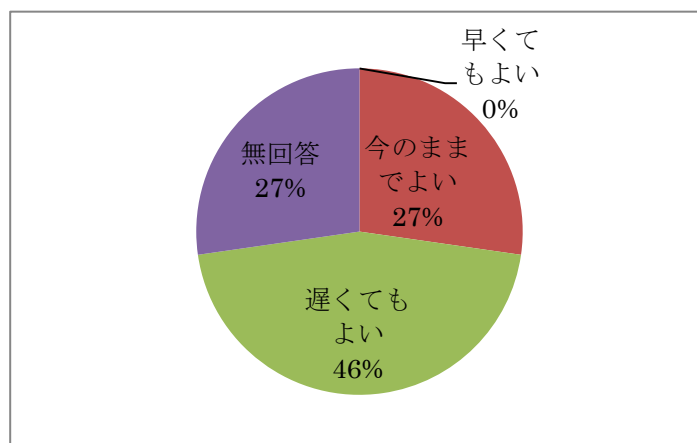
【お送り】

早くてもよい	6 名
今のままでよい	3 名
遅くてもよい	0 名
無回答	2 名



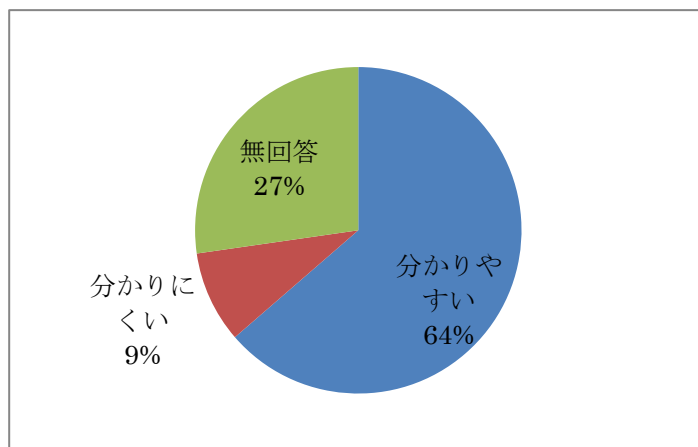
【お迎え】

早くてもよい	0 名
今のままでよい	3 名
遅くてもよい	5 名
無回答	3 名



11. ご利用期間中の「ショートご利用チェック表」の内容について

分かりやすい	7名
分かりにくい	1名
無回答	3名

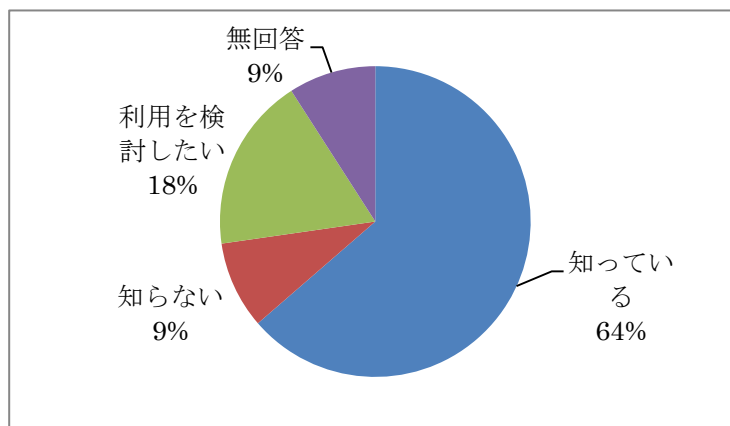


分かりにくいと答えた方のコメント

「排便が記入漏れがあったので（一番気になるのが排便です）」

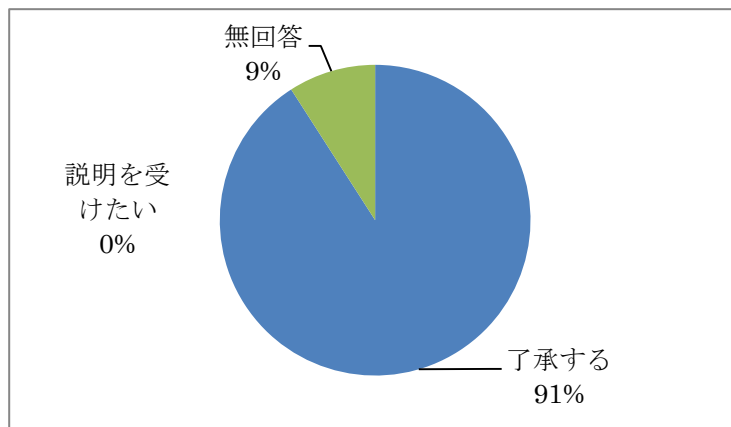
12. 今年度からお正月も通常営業させていただきますがご存知でしょうか。

知っている	7名
知らない	1名
利用を検討したい	2名
無回答	1名



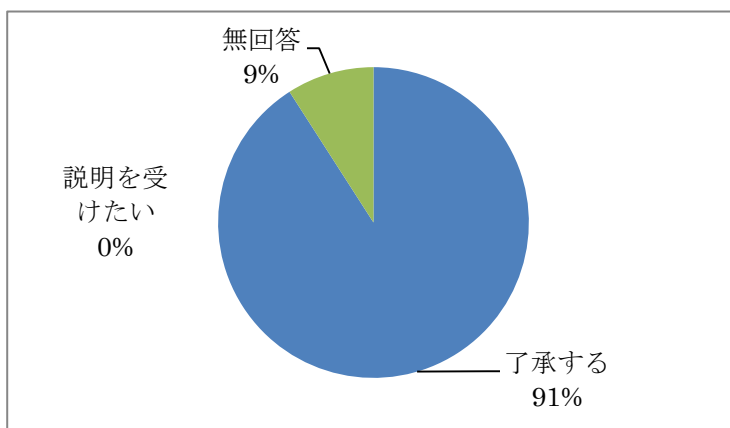
13. 今後ショートステイの持ち物を制限させて頂きたいと思っております。また、これ以外の持ち物については紛失等があっても補償しかねますことをご了承頂けますでしょうか。

了承する	10名
説明を受けたい	0名
無回答	1名



14. 貴重品（腕時計、眼鏡、補聴器、指輪等）についてはお預かりさせて頂けないことになっております。また高額な貴重品（1万円以上のもの）をお持ちになられた場合は当園では補償させて頂けないことになりました。ご了承頂けますでしょうか。

了承する	10名
説明を受けたい	0名
無回答	1名

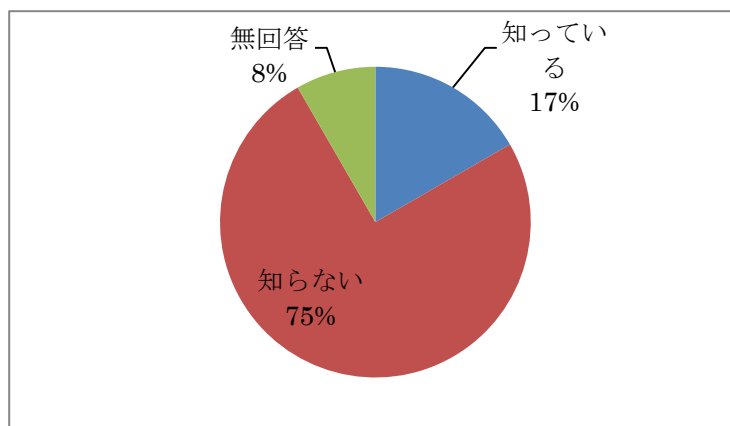


了承すると回答した方のコメント

「本人は腕時計を外したことがないのでどうしたらよいか」

15. 祥水園では、祥水園HPのブログ（<http://shousuien.or.jp/blog/>）でイベントなどを掲載させて頂いております。ご存知でしょうか。また載せてほしい記事などがございましたらご記入ください。

知っている	2名
知らない	9名
無回答	1名



ご意見ご要望がございましたらご記入くださいませ

…部屋でお世話して下さる方、家に迎えに来る方、送ってこられる方と人が違うので、何か質問しても知らないことがあるので、横と縦の連絡はあらかじめ取りあってくださいね。

《考察》

今回の調査では時間に対する項目を付け加えております。ショートステイのお迎えは早い方がよいという方は **55%**。送りは逆に遅い方がよいという方が **46%** ありました。園での滞在時間が長い方がよいと希望されているということが分かりました。

また、送迎の時に職員から園での様子を聞きたいので介護も送迎も同じ職員さんに来てほしいといった要望もありました。なかなかシフトの関係ですべて同じ職員が対応するというのは困難なので、送りの時は園での状態を説明できるように申し送りが必要であるということが分かりました。連絡帳をもう少し詳しく書いてほしいといった要望もありました。現在は連絡帳の様式を変更させて頂いておりますので、その後の確認も必要です。

貴重品については **9%** の無回答を除けば、ほぼ了承して頂いており、今後ともご協力いただければと思います。

ホームページについては知らないと回答される方が多かったです。多くの方に知っていたるように発信していかなければいけないと思いました。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。今後の改善に繋げていきたいと思ひます。