

# 令和6年度特別養護老人ホームよしだ

## 短期入所生活介護満足度調査アンケート集計結果

(アンケート期間: 令和6年12月12日～令和7年1月31日)

### 1 アンケートについて

日頃から当施設のサービスをご利用頂きありがとうございます。また、アンケートにご協力頂き感謝申し上げます。

特別養護老人ホームよしだでは、ご利用頂いている皆様からサービスに関するアンケートを実施し、サービスのあり方や職員としての姿勢を今後に反映する目的で取り組んでおります。

今回のアンケート結果をもとに検討し、サービスの質の向上を目指していきたいと思っております。

### 2. アンケート集計概要

アンケートにつきましては、「施設のサービスについて」・「施設での対応や短期計画書に沿ったケアの提供について」の大きく分けて2つの構成で成り立っています。

集計に際して、「満足」の項目に多くのご意見を頂いておりますが、項目により「普通」のご意見も頂いております。普段のサービスについて、振り返る良い機会を頂きました。

### 3. アンケート結果

●対象者;利用者様・御家族様・・・35名

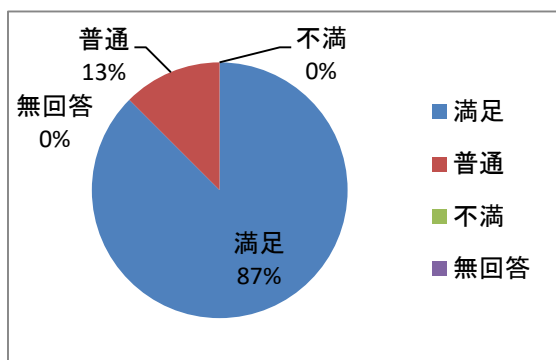
●回答者;24名 回収率;69%

#### 【設問】

#### ■施設のサービスについて

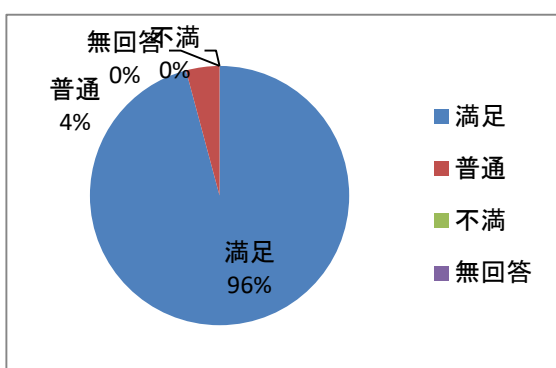
##### ① 送迎の際、挨拶や服装は好感が持てますか？

	人数
満足	21
普通	3
不満	0
無回答	0
計	24



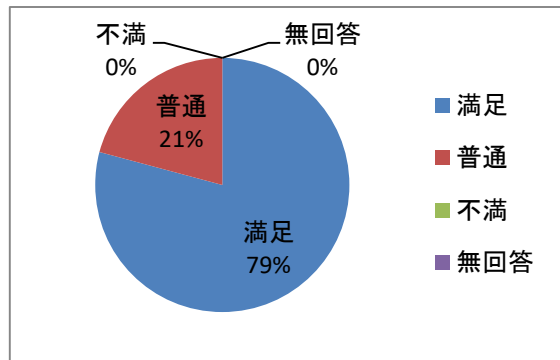
##### ② 送迎時の介助方法や対応はお応えしたものになっていますか？

	人数
満足	23
普通	1
不満	0
無回答	0
計	24



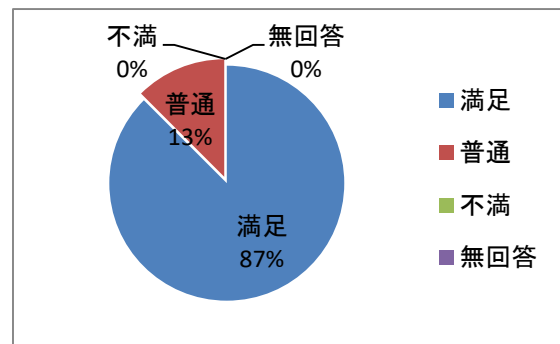
③ スタッフの電話での対応は丁寧ですか？

	人数
満足	19
普通	5
不満	0
無回答	0
計	24



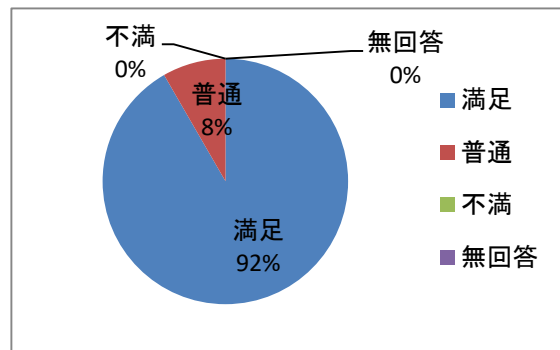
④ スタッフの言葉遣いは好感が持てますか？

	人数
満足	21
普通	3
不満	0
無回答	0
計	24



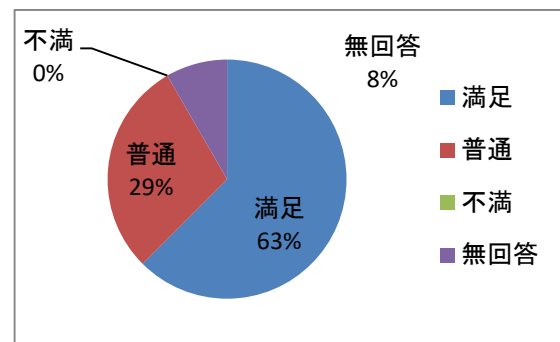
⑤ スタッフの対応は親切・丁寧に行えていますか？

	人数
満足	22
普通	2
不満	0
無回答	0
計	24



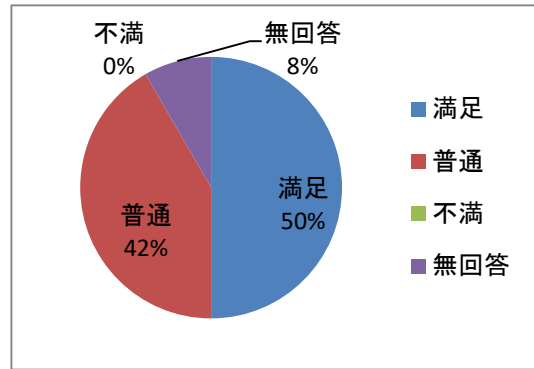
⑥ 入浴はご要望にお応えしたのになっていますか？

	人数
満足	15
普通	7
不満	0
無回答	2
計	24



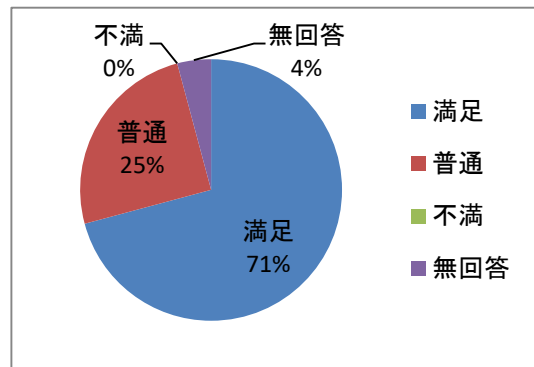
⑦ 食事はご要望にお応えしたのになっていますか？

	人数
満足	12
普通	10
不満	0
無回答	2
計	24



⑧ 帰宅された際の身だしなみはお応えしたのになっていますか？

	人数
満足	17
普通	6
不満	0
無回答	1
計	24



★施設のサービスに関する意見

- ・いつもお世話になっています。親切丁寧な対応でありがたいです。(家では無理なお風呂など)何より本人が喜んでおりますので感謝しております。
  - ・毎回丁寧な対応をして頂きありがとうございます。今後もよろしく願います。
  - ・サービスについては本人・家族共に満足しております。親切に対応して頂き、ショートの利用がスムーズに出来てとてもありがたく思っています。
  - ・毎回ショートステイの延長(キャンセル待ち)を申請していますが、ほとんど希望が叶っているのが本当に助かります。これからも宜しく願ひ致します。
  - ・利用させて頂きとても助かっています。本人も楽しく利用しています。ありがとうございます。引き続きよろしくお願い致します。
  - ・いつもお手数をお掛けして申し訳ありません。毎回良くご対応いただきありがたい限りです。
  - ・親切、丁寧な対応でありがたいです。利用者さんが多いので仕方ないのですが、本当はもう少し長くお願いしたいです。お世話になり感謝です。
- 皆様より多数の感謝のお言葉を頂いております。これからもご利用者の皆様、ご家族の皆様喜んで頂けるよう、職員一丸となってサービスの提供に努めて参りたいと思ひます。

★施設のサービスに関する要望への回答

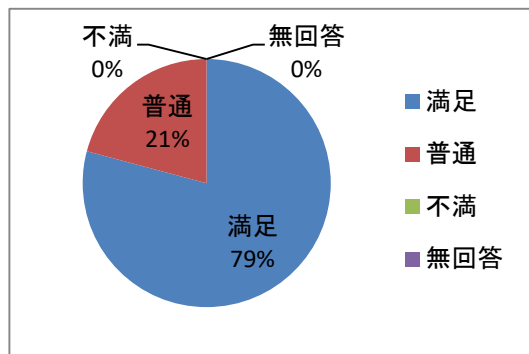
- 【要望】お粥の時は量を少し多めにしたいです。  
 【回答】主食、副食の量はある程度調整できます。遠慮なくお申し付け下さい。
- 【要望】入浴は3日利用だったら3日入れて欲しいです。1日置きだとしても、3日利用なら2回、5日利用なら3回入れて欲しい。またそうした場合は利用料金が変わるのでしょうか？  
 【回答】短期入所では1週間に2回の入浴を基本としております。入浴の料金は利用料に含まれております。ご希望にはお応えしたいのですが、現時点では他の利用者様との兼ね合いもあり、週2回以上の入浴支援を行うことは難しい状況です。今後も実現できるか検討を続けていきます。
- 【要望】本人たちの様子、施設の出来事などを細かく聞かせてもらいたいです。家族の方から何か聞かないとただ送ってもらってくる人が多いです。  
 【回答】送迎支援は送迎担当業務の職員が行う事が多々あり、施設での詳細な様子をお伝え出来ず申し訳ありません。お手紙の内容他、利用中の詳しい体調や様子連絡をご希望される場合は個別に対応致しますので、お気軽にその旨お申し付け下さい。
- 【要望】とても寒がりなので、その点を配慮して頂ければありがたいです。  
 【回答】訪室の際に室温の確認、調整を行なっております。膝かけや電気毛布等も用意しておりますが、数に限りがございますので、お持ち頂ければありがたいです。

【設問】

■施設での対応やケアプランに沿ったケアの提供について

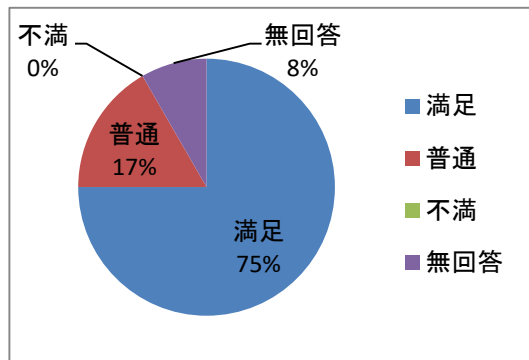
① ケアプランの内容に沿ったケアの提供ができていますか？

	人数
満足	19
普通	5
不満	0
無回答	0
計	24



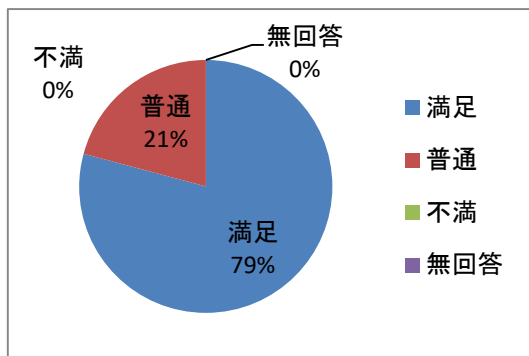
② ご利用時の体調変化や怪我発生時の連絡・対応方法は適切ですか？

	人数
満足	18
普通	4
不満	0
無回答	2
計	24



③ お薬や健康管理について施設の対応は適切ですか？

	人数
満足	19
普通	5
不満	0
無回答	0
計	24



★施設での対応やケアプランに沿ったケアの提供に関する意見

- ・ケアの提供について、本人ではないので分からない。信用するしかない。
- ・体調の変化や怪我発生時の連絡・対応方法については経験が無いので分かりません。
- ・薬や健康管理についての施設の対応は本人ではないので分かりません。
- ・利用日程の変更等対応して頂きありがとうございます。
- ・家族では中々出来ない利用者同士の交流や体操・レクリエーション等計画書に入れて頂き本人も楽しく過ごす事ができ、有難く感謝しております。
- ・随時連絡を頂いております。・体調の変化にすぐに対応していただき安心できます。
- ・薬の事や食事・排泄で困った事を相談やお願いを度々させて頂いております。それらの事にすぐ対応して頂いて心強いです。本人も家族も安心して利用させてもらっています。
- ・家族も自分の時間を有意義に使ってゆっくりしています。これからもよろしく願います。

★施設での対応やケアプランに沿ったケアの提供に関する要望・回答

- ・ご要望については、今回ありませんでした。

多くの方々から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。  
 皆さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに、これからの支援についての参考とさせていただきます。  
 今後もお気軽にお気づきの点等、ございましたらお聞かせいただければと存じます。  
 いただいた個人情報につきましては、アンケートの実施以外の目的では使用いたしませんので、ご安心ください。ご協力ありがとうございました。