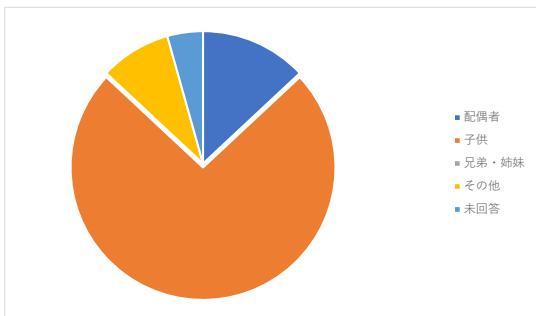


ご利用満足度アンケート結果

ショートステイ 回収率55%

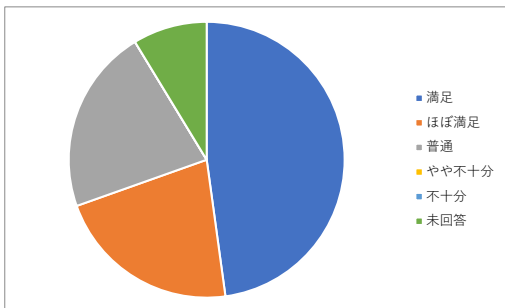
続柄について

配偶者	子供	兄弟・姉妹	その他	未回答
3	17	0	2	1



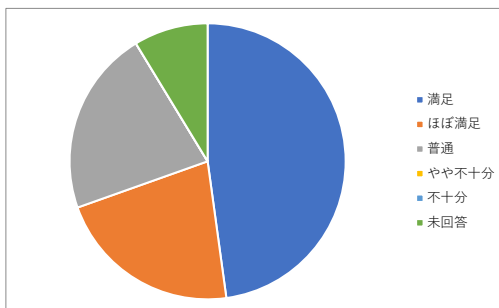
1 職員は笑顔であいさつ・対応していますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
11	5	5	0	0	2



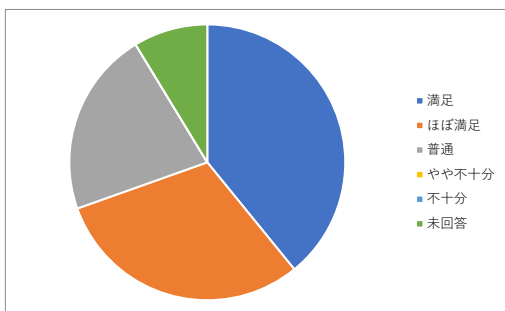
2 職員の言葉遣いや対応には優しさ、思いやりが感じられますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
11	5	5	0	0	2



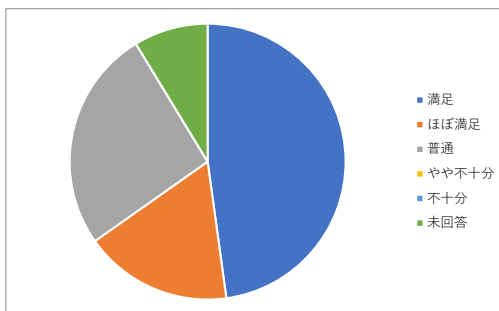
3 職員の服装や身だしなみは清潔感がありますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
9	7	5	0	0	2



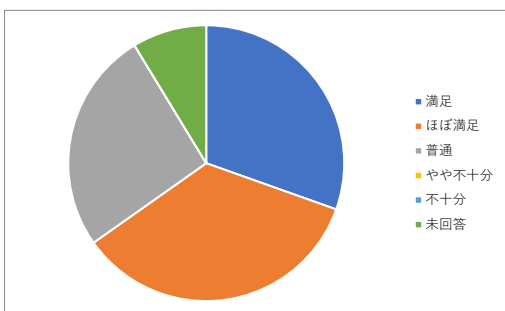
4 職員の電話での対応は丁寧ですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
11	4	6	0	0	2



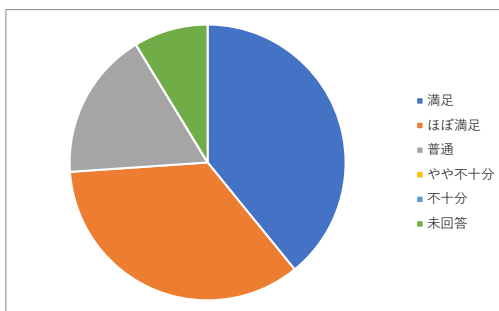
5 職員は乗車・降車・運転に気配りが出来ていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
7	8	6	0	0	2



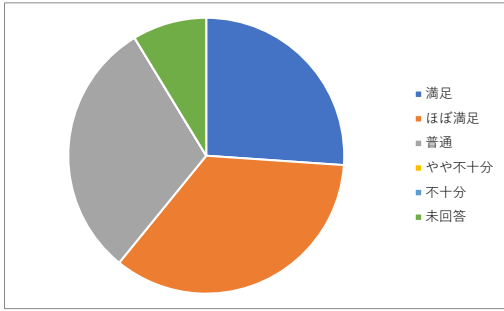
6 あらかじめ約束している時間通りに送迎できていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
9	8	4	0	0	2



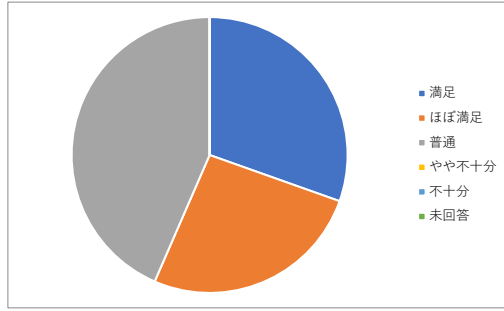
7 面会や相談がしやすい雰囲気ですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
6	8	7	0	0	2



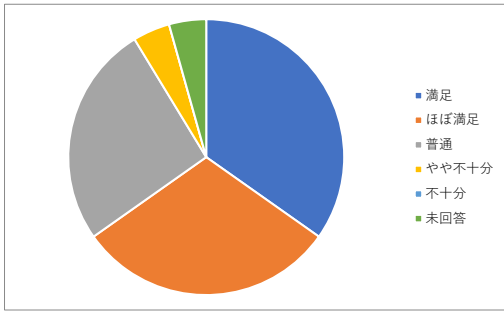
8 利用者様やご家族様のご希望・ご要望に添えていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
7	6	10	0	0	0



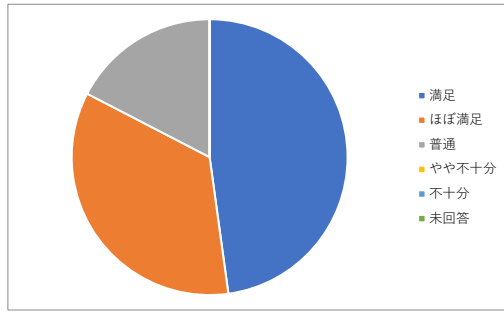
9 ご利用者様の状況説明はできていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
8	7	6	1	0	1



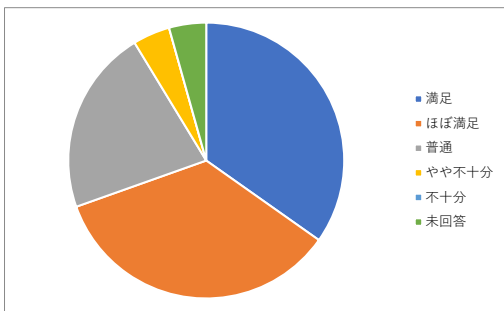
10 退所時の手紙の内容は読みやすく書かれていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
11	8	4	0	0	0



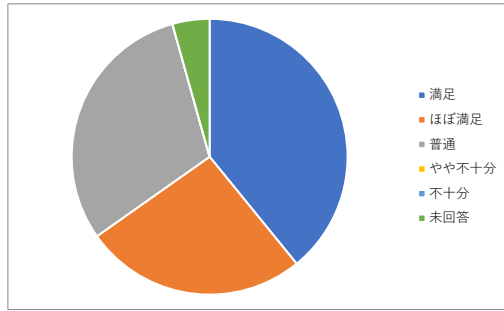
11 職員は着替えや処置など家族様よりご依頼いただいたことを行っていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
8	8	5	1	0	1



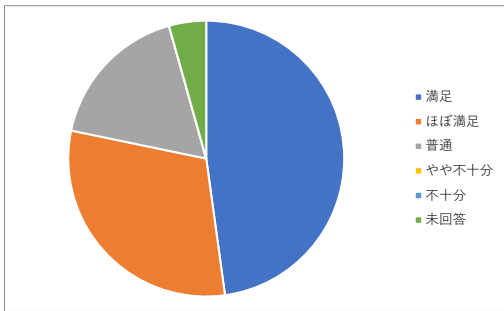
12 ケアプランはご本人様ご家族の意向や希望が反映されていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
9	6	7	0	0	1



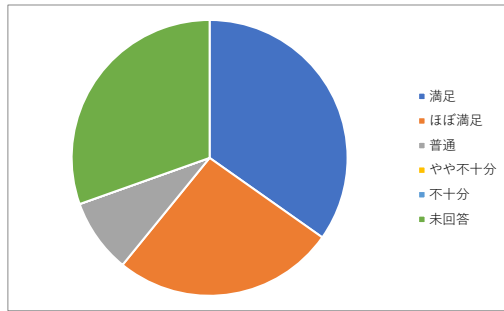
13 ご相談などにいつも回答はありますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
11	7	4	0	0	1



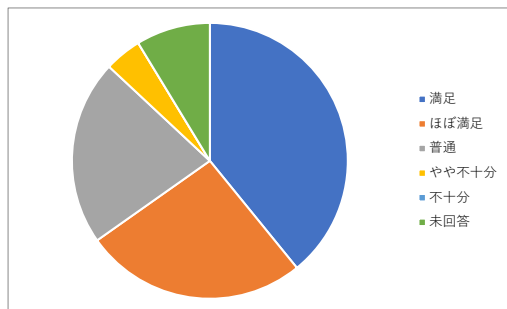
14 病気やケガなどの緊急時は適切な対応が来ていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
8	6	2	0	0	7



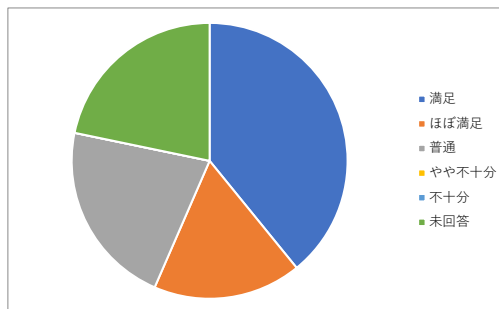
15 ご利用者様の服装や頭髪等、整容はきちんと行われていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
9	6	5	1	0	2



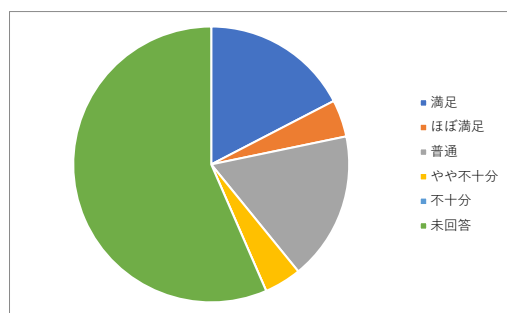
16 お知らせや掲示物は見やすく分かりやすいですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
9	4	5	0	0	5



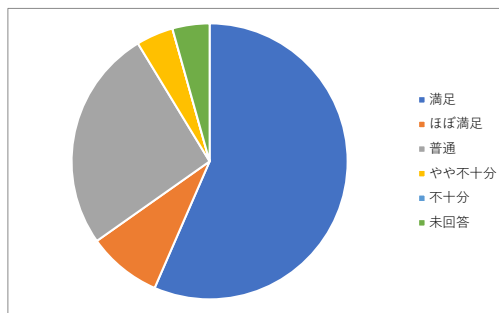
17 ご家族様が一緒に参加できる行事はありますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
4	1	4	1	0	13



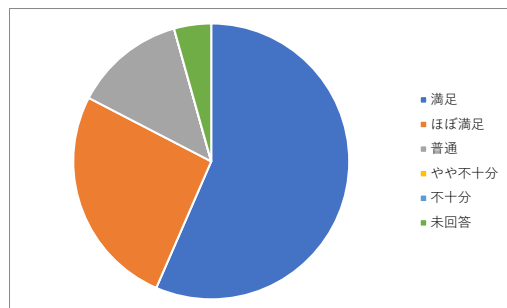
18 お預かりしたお荷物等は、退所時きちんとお返し出来ていますか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
13	2	6	1	0	1



19 湖の花を利用して良かったですか？

満足	ほぼ満足	普通	やや不十分	不十分	未回答
13	6	3	0	0	1



20 日頃、お気づきの点やご要望がございましたら自由にご記入ください

- ① 電話に即応出来ない事もあり、緊急でないものはメールを活用するなど選択肢を考慮いただければと思います。
↳ ご不便を掛ける事もあるとは思いますがメールでは伝わらない場合もあり、直接コミュニケーションを取らせて頂きたいと思っておりますので、電話での対応をさせて頂いております。
- ② 領収書の再発行に料金がかかった。他のデイサービスでは、領収書の再発行にお金がかからない。
↳ 入居料金表の裏面『4.その他の料金』の中に文書化として詳細を記載しておりますのでご確認ください。
- ③ いつも大変お世話になりありがとうございます。残薬が衣類を入れるカバンの内ポケットと外ポケットに入っていました。(2回の利用分だと思います。)分かる様に封筒に入れていただくか、声掛けてもらえると助かります。
↳ 分かり辛い入れ方になって申し訳ありません。薬に関しては一つの袋にまとめてお返しさせていただきます。
- ④ 家では全く歩かないので少しでも筋肉がおちるのを防ぐため、少しでも歩かすか運動をさせてほしい。(手を振って動かすとか)
↳ 湖の花では体操や足を動かす機械がありますので、ご利用時にお申し出下さい。出来る限りお応えさせていただきます。
- ⑤ 椅子に座る時間が長いので足の腫れがひどく思います。主治医の先生に足を上げるようにと言われていたので今後対応をお願い致します。皆さま親切で喜んでおります。
↳ ご利用時にお申し出下さい。出来る限りお応えさせていただきます。親切な対応を今後も続けていきます。
- ⑥ 初めての泊りは連休中でお忙しかったかもしれませんが、戸惑う事が多かったようで「二度といかん」と…。ショートステイのイメージが悪かったようです。二度目は、まあまあと…。少しずつ慣れてくると嬉しいです。
↳ 個人の気持ちに寄り添えず申し訳ありません。今後は、「また来たい」と言って頂けるよう一人ひとりの思いに寄り添ったケアを心掛けていきます。

その他のご意見

- ・今回、ショートステイで初めて利用させていただきましたが、とても職員さんの敏速で丁寧な対応に、父も家族も安心して利用させて頂きました。また、次回もよろしく願います。ありがとうございました。
- ・お世話になりありがとうございます。お手数おかけすることばかりとは思いますが、今後とも利用させていただきたく思いますのでよろしく願います。
- ・夜通しの主人の対応お手数おかけます。ありがとうございます。

※貴重なご意見ありがとうございました。