

# 令和2年度後期ショートステイお客様満足度調査アンケート分析・改善策

1. 送迎について＝大変満足47% 概ね満足39% 普通14% やや不満0% 大いに不満0%

安全運転に感謝、居眠りしても安心していただける運転をして下さいました、などのお声を頂きました。

日々の車両点検や安全運行・挨拶の励行の結果、86%の高評価を頂いたのかと思っております。

しかしながら安全運転、無事故などは当たり前の事であり、少しの油断や注意不足でお客様に多大なご迷惑をお掛けする危険があるので、今後も気を抜く事なく、細心の注意を払って安全・快適にご乗車頂けるよう努めて参ります。

2. 居室について＝大変満足19% 概ね満足43% 普通35% やや不満3% 大いに不満0%

居室の快適さに関しては特にありませんでしたが、寝具の重さについてのご意見が1件ありました。普段お使いの物より重いとのご指摘でした。寝具の重さや素材に関しましては使い慣れた物との違和感を感じる方もいらっしゃるかと思います。

今後の寝具購入に際しての参考意見とさせていただきます。

3. 食事・おやつについて＝大変満足20% 概ね満足33% 普通44% やや不満3% 大いに不満0%

食事形態をやや小さくして欲しい、おやつが少ない、高齢者向けなのでしょうが量が少なく空腹でした、とのご意見がございました。食事形態はご希望やその方の嚥下状況により、随時見直し、変更できますので、お申し付け下さい。

量の不足に関しましては、普通盛り、大盛りなど、食事制限のない方にはお選び頂けますのでお気軽にお申し付け下さい。

尚食料品のお持ち込みですが、他の食事制限のある入居者とのやりとりで過去に問題が多発した経緯からお預かりしています。

4. 入浴について＝大変満足15% 概ね満足24% 普通56% やや不満4% 大いに不満1%

湯温が高い、低いとのご意見がありました。出来る限り一定の温度でご入浴頂けるよう計測を行っておりますが、入られる順序によって若干の差があったり、湯温は好みの問題もありますので、著しく適温から外れているようであればその場でお申し付け下さい。調整や順番の変更などで対応させていただきます。

5. 排泄について＝大変満足24% 概ね満足35% 普通41% やや不満0% 大いに不満0%

トイレ内設備の故障のご指摘が1件ありました。ご迷惑をお掛けして大変申し訳ございませんでした。

今後も設備の老朽化に伴い故障や不具合が発生する場合もあるかと思いますが、何かお気づきになられましたらスタッフまでお知らせ下さい。尚便器内の封水の高さが高いとの指摘もありましたが、これは調整できるものではないようです。

6. アクティビティ・レクリエーションについて＝大変満足16% 概ね満足26% 普通54% やや不満0% 大いに不満4%

(ご家族様より)ご利用者は積極的ではないが、誘って欲しい、将棋が出来れば満足だ、する事がないので退屈だ、等の意見がありました。当施設では特養併設なので入居者様と合同で各種クラブ活動を開催しております。生け花クラブ、手工芸クラブ、書道クラブ、写真館クラブなどがございますが、何分不定期開催となっておりますので、ご利用の日程によっては何も無い期間もあり、手持無沙汰だった事と思えます。今後日々楽しめる娯楽・余暇活動を充実出来るよう検討して参ります。

7. スタッフの接遇・マナーについて＝大変満足43% 概ね満足36% 普通21% やや不満0% 大いに不満0%

笑顔の挨拶、応対は安心します、やさしく面倒をみて下さり感謝しています、などの評価もある一方で、スタッフや入居者の名前がわからないので名札をよく見えるようにつけて欲しいとの意見がありました。誰にどのような介助を受けたのか、というトレーサビリティの点でも、親しみを感じて頂く為にも名札をしっかりとお客様に見えるように掲げる事を徹底していきたいと思えます。

8. その他

入浴時にお肌の敏感な部分を擦られて痛かったとの事ですが、スタッフ間の伝達を密にし、情報共有をしっかりと行っていき、お客様個別の対応を出来るよう図っていきます。

持込品一覧表をお客様控えとしてもう1部入れて欲しいとの要望がありました。こちらに関しては早速対応させていただきます。

持込品一覧表の中に薬剤情報の欄も設けて欲しいとのご意見も頂きましたのでこちらでも対応しております。ご記入下さい。