

# 令和3年度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

<p>1. 送迎について＝大変満足67% 概ね満足14% 普通19% やや不満0% 大いに不満0%</p> <p>・お客様が時間を間違えた事への対応への感謝のお言葉がありました。⇒当日の変更等にも柔軟に対応させていただきますので、どうぞ気兼ねなくお申し付け下さい。</p> <p>・丁寧なので安心して乗っていられる。⇒今後も法令遵守の精神で安全運転を心掛け、快適なご乗車が出来よう努めます。</p>
<p>2. 居室について＝大変満足33% 概ね満足29% 普通36% やや不満2% 大いに不満0%</p> <p>・置時計があると良い。⇒特養本入居のお客様にも必要に応じて各自でご用意しておりますが、今後同様の要望が多数上がるようであれば検討させていただきます。</p> <p>・個室か多床室か事前に説明がない。⇒担当のケアマネジャー、ご家族様には事前のご予約時にお伝えしておりますのでご確認下さい。</p>
<p>3. 食事・おやつについて＝大変満足22% 概ね満足30% 普通41% やや不満7% 大いに不満0%</p> <p>厨房スタッフが出勤停止になった期間の非常食や宅配弁当の提供への不満がありました。⇒その節は多大なるご不便・ご迷惑をお掛け致しまして大変申し訳ございませんでした。現在は施設スタッフの休憩時間・方法などを見直し、通常業務の中での濃厚接触が行われないよう対策をしております。急な対応でご満足頂ける対応が出来ず申し訳なく思っています。</p> <p>おやつを付け忘れていた場合がある。⇒大変失礼致しました。ご利用者様の食札などの管理を徹底して、再発防止に努めます。</p>
<p>4. 入浴について＝大変満足23% 概ね満足52% 普通25% やや不満0% 大いに不満0%</p> <p>浴槽に入れたかったとのご不満がありました。⇒どのような事情での欠浴なのかが分かりませんが、体調面が優れずに看護師の判断による入浴中止であれば代替の清拭を行っています。安全面を優先しておりますのでどうぞご了承頂きますようお願い申し上げます。又、施設職員の新型コロナ陽性者の対応の為の欠浴であれば大変申し訳ございませんでした。</p>
<p>5. 排泄について＝大変満足16% 概ね満足52% 普通32% やや不満0% 大いに不満0%</p> <p>手を拭く紙タオルがなかった。⇒申し訳ございませんでした。無くなった場合は速やかに補充するよう気を付けます。</p> <p>トイレに故障品があった。⇒具体的な故障の内容がわかりませんが、設備の故障・不具合がありましたら早急に対処致しますので何かお気づきになられましたらご指摘下さい。</p>
<p>6. アクティビティ・レクリエーションについて＝大変満足24% 概ね満足28% 普通48% やや不満0% 大いに不満0%</p> <p>リハビリ体操等、多くやって欲しい。⇒毎日昼食後食堂で2種類の体操を実施しておりますが、現在その他のリハビリメニューに関しては特養本入居のお客様のみ対象となっております。リハビリテーションの実施を中心にお泊りサービスをお考えでしたら、短期入所療養介護(医療ショートステイ)という介護保険サービスもございますので、担当のケアマネジャー様にご相談ください。</p>
<p>7. スタッフの接遇・マナーについて＝大変満足64% 概ね満足22% 普通14% やや不満0% 大いに不満0%</p> <p>いつも良くやって頂いて感謝しています。⇒今後至らない点がございましたら遠慮なくご指摘下さいませ。</p>
<p>8. その他</p> <p>いつでも親切で暖かいご対応に大変感謝しております。</p> <p>本人はショートステイに行くのが嫌いで困っていますが皆様の温かい介護のお陰で私も休養出来ます事心より感謝しています。</p> <p>洋服をととてもきれいに畳んで靴に入れて頂きとても感謝致しております。</p> <p>こちらの都合でキャンセルを何度も大変申し訳なく思っております。</p>
<p>9. 総評</p> <p>概ね平均点以上のご評価を頂いた感がありますが、特にお食事に関する満足度が低かったようです。今回新型コロナウイルス陽性者が出た為に通常の食事や入浴サービスの提供が出来なくなる事態に陥り、多大なるご不便・ご迷惑をお掛けする事となりましたが、今後も起こり得る非常事態への警鐘と捉え、有事の備えを万全にしていく所存でございます。</p>