

2024年度みなみ風ショートステイご利用者 満足度アンケート調査

1 目的

介護保険法及び関係法令において、居宅サービス事業者は提供するサービスの質の評価を行い、常に利用者の立場に立ってサービスを提供することを規定している。

そこで、デイサービス及びショートステイを利用している方及びその家族に対して満足度のアンケートを実施し、もって質の評価を行うとともに評価結果に基づいて求められる改善点を抽出し、改善に向けた取り組みを推進することを目的とする。

2 実施時期

2024年11月

3 対象者

アンケート調査配付時点で登録している利用者及び家族（回答は無記名）とする。

4 集計方法

①各質問項目の満足度評価は、次のとおりとする。

大変良い」100点・「良い」75点・「ふつう」50点・「悪い」25点・「大変悪い」0点

②すべての回答を集計し、質問項目ごと及び全体の満足度を算出する。

③無回答の質問項目については集計対象から除外する。

④自由記入欄に記載された意見等に対しては、改善の必要性を検討し、利用者及び家族に回答をする。

5 結果概要

・前年度より大きく改善した項目

⑬継続利用のご意向、⑭全体評価、⑧薬の管理、健康状態への配慮

・前年度より大きく悪化した項目

⑨感染症予防、衛生面への配慮、⑤個室の快適さ

令和6年度 ショートステイ 満足度調査結果

質問事項	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	無回答	小計	満点	令和6年 満足度	令和5年 満足度	前年度比	有効 回答数	回答率
	100点	75点	50点	25点	0点								
① 職員の言葉遣いはいい感じで適切ですか？	19	17	2	0	0	1	3275	3800	86.2%	83.9%	2.3%	38	97.4%
② 送迎の際は身体状況や体調に配慮されていますか？	17	18	4	0	0	0	3250	3900	83.3%	84.3%	-0.9%	39	100.0%
③ お風呂は快適に入れる環境になっていますか？	14	14	6	1	0	4	2775	3500	79.3%	76.0%	3.2%	35	89.7%
④ トイレはきれいに使える環境になっていますか？	13	15	6	0	0	5	2725	3400	80.1%	81.5%	-1.4%	34	87.2%
⑤ 個室は快適に過ごせる環境となっていますか？	10	18	5	0	0	6	2600	3300	78.8%	82.3%	-3.5%	33	84.6%
⑥ 食事の量や味付けは適切ですか？	10	16	6	1	0	6	2525	3300	76.5%	79.3%	-2.8%	33	84.6%
⑦ 日中の余暇活動の内容は満足ですか？	8	10	13	2	0	6	2250	3300	68.2%	65.9%	2.3%	33	84.6%
⑧ 薬の管理や健康状態への配慮は適切ですか？	17	12	7	0	0	3	2950	3600	81.9%	76.9%	5.1%	36	92.3%
⑨ 感染症予防、衛生面に配慮されていますか？	13	14	7	1	0	4	2725	3500	77.9%	82.3%	-4.4%	35	89.7%
⑩ 介護や看護に関する専門的知識や技術などに満足していますか？	12	14	8	1	0	4	2675	3500	76.4%	76.0%	0.4%	35	89.7%
⑪ 「ご利用中の様子」に記載している内容で、生活のようすはわかりますか？	10	18	8	0	0	3	2750	3600	76.4%	74.1%	2.3%	36	92.3%
⑫ ショートステイを利用してから生活に良い変化がありましたか？	7	18	11	1	0	2	2625	3700	70.9%	73.1%	-2.1%	37	94.9%
⑬ これからも継続して利用したいと思いますか？	20	14	4	0	0	1	3250	3800	85.5%	78.7%	6.8%	38	97.4%
⑭ 全体的な評価はいかがですか？	17	15	5	0	0	2	3075	3700	83.1%	77.7%	5.4%	37	94.9%

※回答者 ①本人 9(23.7%) ②家族 16(42.1%) ③本人と家族 13(34.2%) ④その他 0

配布数	57
回収数	39
回収率	68.4%

令和6年度ショートステイ満足度調査 自由回答

No.	記載内容
1	トイレの故障が困る。
2	テレビのBSが見れる様にしてほしい。朝食をもう少し良くしてほしい。
3	⑤～⑪は覚えてない、わからない。認知症のため覚えてないことがほとんど。良い悪いの他に覚えてない、わからない欄も作ってほしい。
4	・帰宅時間が3時前になると少し辛いときがあります。・入浴が1回増えると有難いです。今回は希望を聞き入れていただきありがとうございました。
5	初めてのショートステイありがとうございました。初めてなので良くわからなかったと帰ってきて長い間留守にしてすみませんと。
6	ショートステイのときもデイサービスの人達と過ごせることを望みます。
7	ショートステイの帰宅時間をデイサービスの帰宅時間と同じような時間にしていただけたらありがたいと思います。安心してお願いできてます。いつもありがとうございます。
8	とても満足しているとのこと。今後もよろしくお願いします。
9	⑥⑦は立ち会ってませんのでわかりません。⑫は利用させていただき大変助かっております。
10	洋式トイレを男女共用で使うため、男性が立って使った後便器の周りが汚れていることがある。男性に使い方を注意するとともに、職員の汚れていないかの配慮を頻繁にしてほしい。
11	食事については、家族からはよくわからない点があるため、食事のメニューの写真（個別）などがあるとわかりやすいと思いますので、ご面倒ではありますががあると助かります（ごくだまに）。
12	・本人の話だけだとよくわからないこともあります。他の人と一緒の時は必ずマスクはしてほしいと言っていました。・スープのしょうゆ味がもう一つ工夫がほしいと言っていました。⑧手で薬を口の中に入れてくれたのがいやだったようです。⑨他の方が大きなくしゃみをして、その時マスクをつけていなかったようです。⑩本人がトイレに行く時もマスクをさせてほしいと言っていました。
13	本人に利用時の様子など答えてもらえない状態なので、わかる範囲で記入させていただきました。
14	ショートステイでの様子を紙にて知らせていただきうれしいです。引き続き本人に寄り添う支援を望みます。
15	ステイ中の記憶がないとは言え、本人のステイ中の印象は家族としては気になる部分で、「ご利用中の様子」の内容との差異に事実がよくわかりません。「穏やかに過ごす」ことも大切ですが、「楽しく過ごす」ことも大切に、声かけや本人の希望などコミュニケーションを取っていただけたらと思います。
16	施設も明るく、職員の方の対応もよく満足しています。
17	余暇は何もレクリエーションがなく、歩くことしかないのでつまらない。かんたんな運動やゲーム、塗り絵、手芸などがあるとよい。