

## 平成23年度 ショートステイ ご家族アンケート集計

【実施】 平成23年10月

【回答者数・回答率】

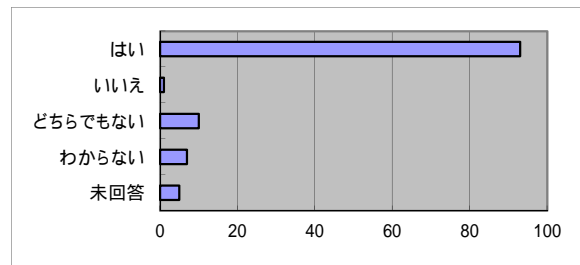
	配布数	回答者数	回答率
田柄	43	32	74%
関町	41	27	66%
富士見台	29	19	66%
大泉	72	38	53%

【質問と回答】

【設備】

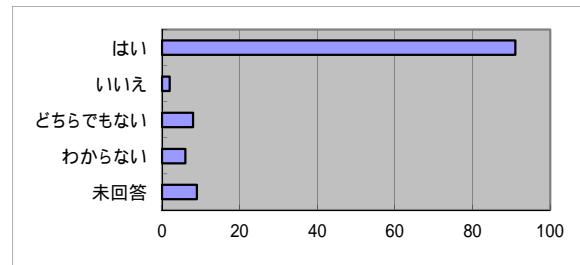
1 重要事項説明書で内容(サービス内容や負担額、施設案内等)を詳しく説明しましたか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	25	0	3	2	2	32
関町	22	0	2	1	2	27
富士見台	15	1	2	1	0	19
大泉	31	0	3	3	1	38
計	93	1	10	7	5	116



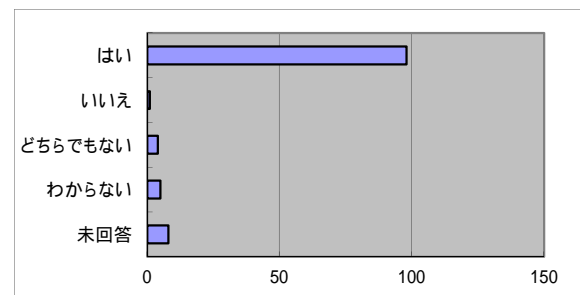
2 説明した「重要事項説明書」の内容は理解できましたか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	24	0	1	3	4	32
関町	20	0	3	1	3	27
富士見台	16	2	1	0	0	19
大泉	31	0	3	2	2	38
計	91	2	8	6	9	116



3 契約内容(サービス内容、負担額等)について確認の上、契約を締結しましたか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	25	1	1	3	2	32
関町	22	0	2	0	3	27
富士見台	16	0	0	1	2	19
大泉	35	0	1	1	1	38
計	98	1	4	5	8	116



4 不便を感じたことはありますか？

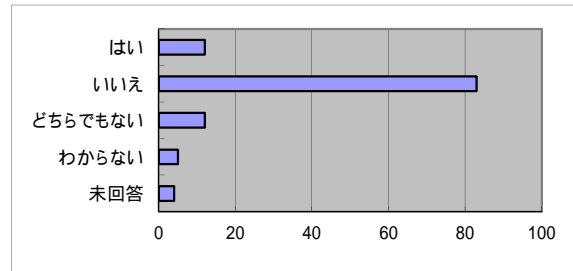
	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	4	23	5	0	0	32
関町	3	20	2	0	2	27
富士見台	3	15	1	0	0	19
大泉	2	25	4	5	2	38
計	12	83	12	5	4	116

(感じた内容)

プログラム(クラブ活動など)が少ない。

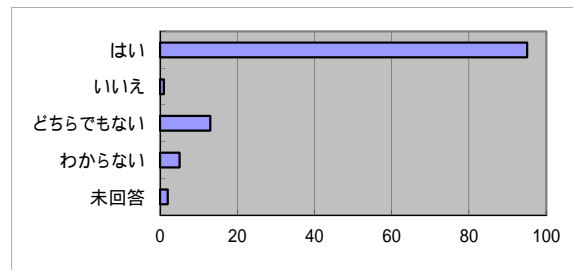
職員の対応、態度が悪い。

電話や買い物、外出時など不便を感じた。



5 居室や食堂等は明るい雰囲気ですか？

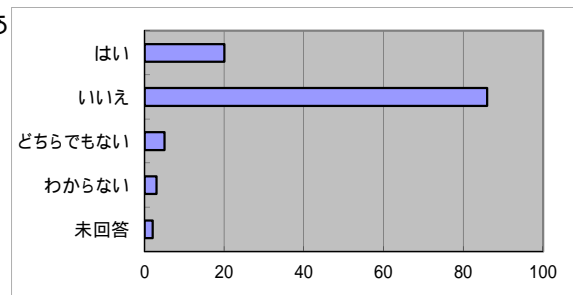
	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	30	0	2	0	0	32
関町	20	1	4	1	1	27
富士見台	17	0	2	0	0	19
大泉	28	0	5	4	1	38
計	95	1	13	5	2	116



(行事・レクリエーション)

6 衛生面の対策(感染症予防)について不安を感じることはありますか？

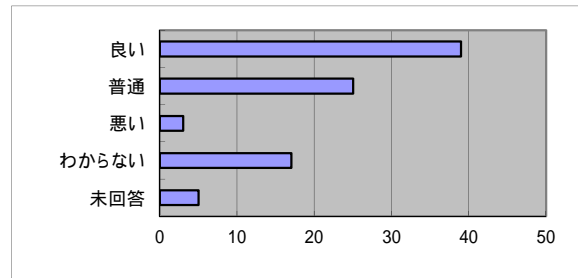
	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	8	21	1	2	0	32
関町	3	22	1	0	1	27
富士見台	3	15	1	0	0	19
大泉	6	28	2	1	1	38
計	20	86	5	3	2	116



7 食事の味や量、お出しする時間は適切ですか？

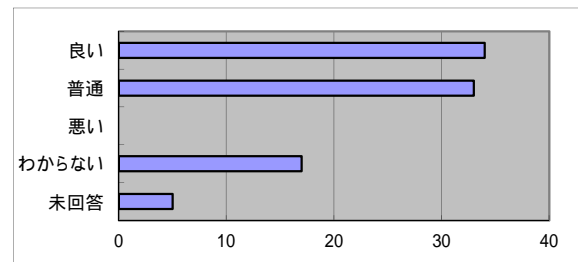
(味)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	15	8	1	6	2	32
関町						0
富士見台	6	9	0	4	0	19
大泉	18	8	2	7	3	38
計	39	25	3	17	5	89



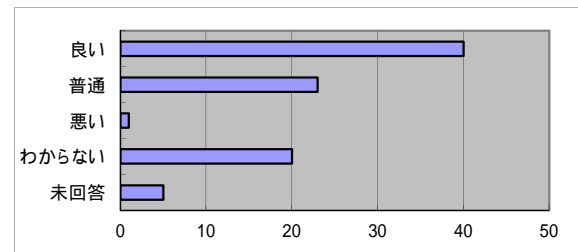
(量)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	13	12	0	5	2	32
関町						0
富士見台	5	10	0	4	0	19
大泉	16	11	0	8	3	38
計	34	33	0	17	5	89



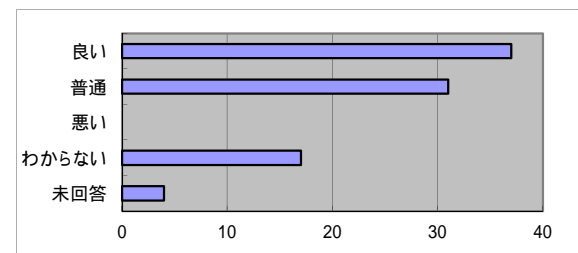
(温度)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	13	9	0	8	2	32
関町						0
富士見台	6	8	1	4	0	19
大泉	21	6	0	8	3	38
計	40	23	1	20	5	89



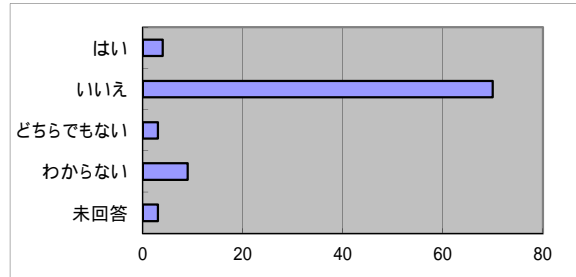
(時間)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	14	11	0	6	1	32
関町						0
富士見台	5	10	0	4	0	19
大泉	18	10	0	7	3	38
計	37	31	0	17	4	89



8 食事の衛生面で不安を感じたことはありますか？

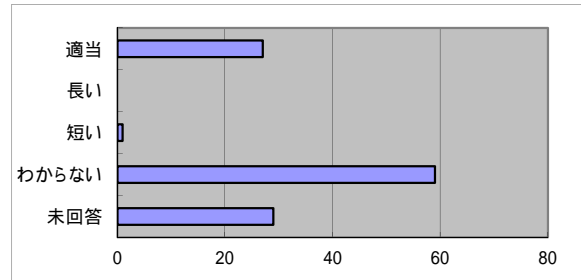
	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	0	27	0	4	1	32
関町						0
富士見台	1	15	0	2	1	19
大泉	3	28	3	3	1	38
計	4	70	3	9	3	89



9 活動やプログラム(書道・手工芸・抹茶等)についてどう思われますか？

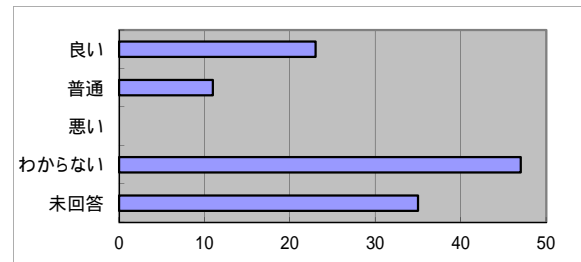
(時間)

	適当	長い	短い	わからない	未回答	計
田柄	6	0	0	20	6	32
関町	4	0	0	10	13	27
富士見台	6	0	1	9	3	19
大泉	11	0	0	20	7	38
計	27	0	1	59	29	116



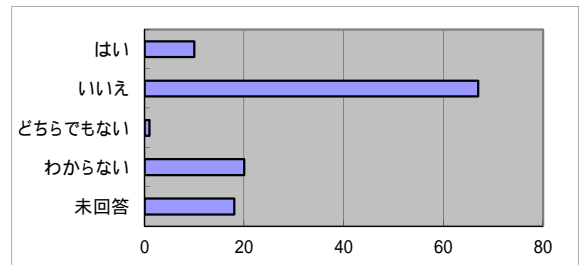
(内容)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	7	1	0	18	6	32
関町	3	1	0	6	17	27
富士見台	5	4	0	7	3	19
大泉	8	5	0	16	9	38
計	23	11	0	47	35	116



10 他のお客様から迷惑をかけられたことはありますか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	3	21	0	7	1	32
関町	1	10	0	2	14	27
富士見台	2	13	0	2	2	19
大泉	4	23	1	9	1	38
計	10	67	1	20	18	116

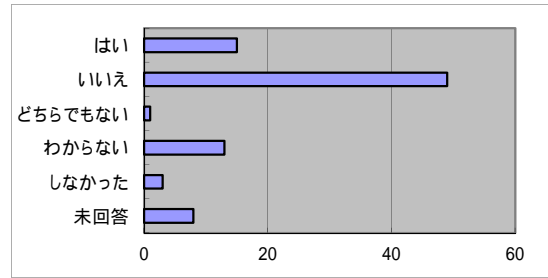


(主な意見)

- 大きな声をあげる人がいて心配になった。
- めがねを持って行かれた。
- カーテンごしにのぞかれた。

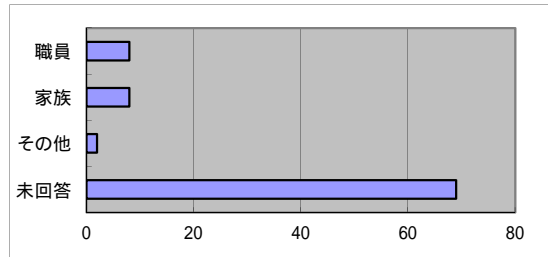
11 (1) 嫌な思いや要望を誰かに相談したことはありますか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	しなかった	未回答	計
田柄	6	17	0	5	1	3	32
関町							0
富士見台	1	12	0	3	0	3	19
大泉	8	20	1	5	2	2	38
計	15	49	1	13	3	8	89



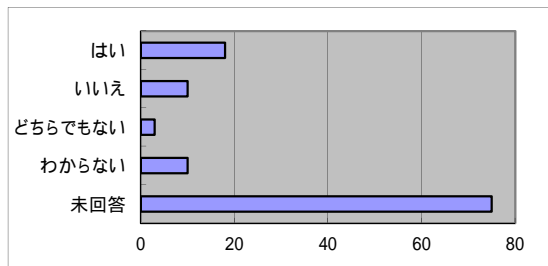
(2) 嫌な思いを誰かに伝えましたか？

	職員	家族	その他	未回答	計
田柄	2	3	0	27	32
関町					0
富士見台	1	2	0	14	17
大泉	5	3	2	28	38
計	8	8	2	69	87



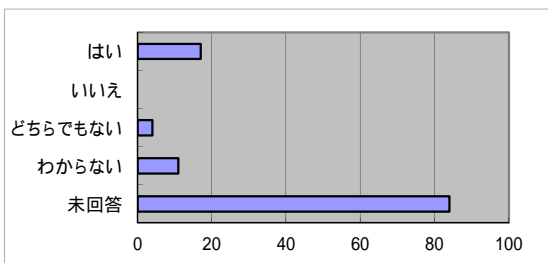
(3) 職員に相談した時、すぐに対応しましたか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	2	1	1	5	23	32
関町	2	9	0	0	16	27
富士見台	3	0	1	2	13	19
大泉	11	0	1	3	23	38
計	18	10	3	10	75	116



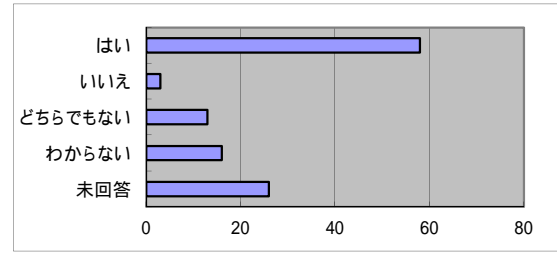
(4) 問題は解決しましたか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	3	0	2	4	23	32
関町	2	0	0	0	25	27
富士見台	3	0	0	3	13	19
大泉	9	0	2	4	23	38
計	17	0	4	11	84	116



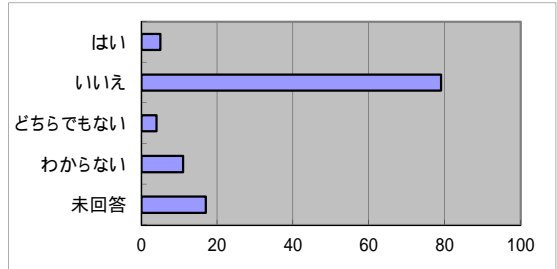
12 嫌な事、相談、要望は伝えやすいですか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	15	3	6	5	3	32
関町	8	0	1	3	15	27
富士見台	13	0	2	1	3	19
大泉	22	0	4	7	5	38
計	58	3	13	16	26	116



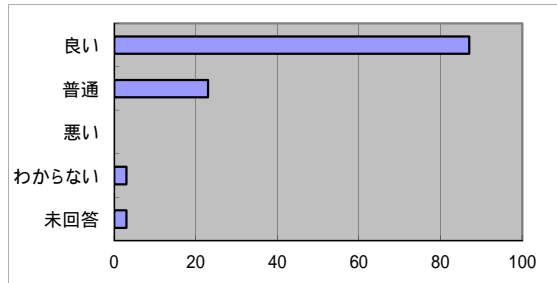
13 職員の対応で嫌な思いをしたことはございますか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	1	21	3	6	1	32
関町	0	13	0	0	14	27
富士見台	0	19	0	0	0	19
大泉	4	26	1	5	2	38
計	5	79	4	11	17	116



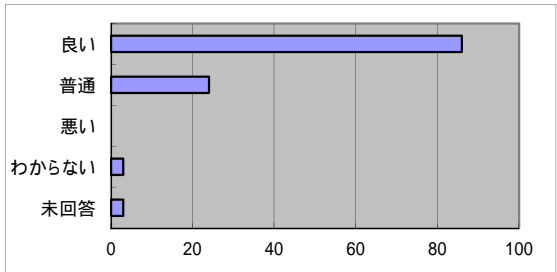
14 職員の態度(言葉遣いや丁寧さ等)はいかがですか？

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	21	10	0	1	0	32
関町	24	2	0	0	1	27
富士見台	13	6	0	0	0	19
大泉	29	5	0	2	2	38
計	87	23	0	3	3	116



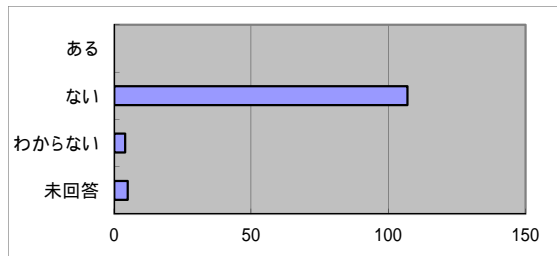
15 職員の身だしなみはきちんとしていますか？

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	21	10	0	1	0	32
関町	22	3	0	0	2	27
富士見台	15	4	0	0	0	19
大泉	28	7	0	2	1	38
計	86	24	0	3	3	116



16 職員の対応についてプライバシーに不安を感じたことはありますか？

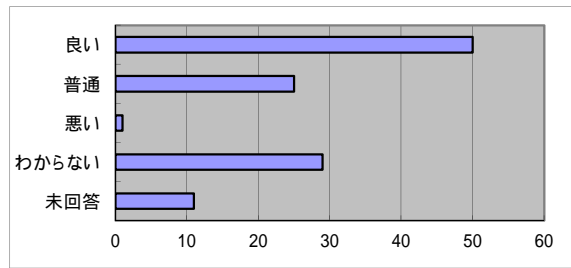
	ある	ない	わからない	未回答	計
田柄	0	31	1	0	32
関町	0	24	0	3	27
富士見台	0	19	0	0	19
大泉	0	33	3	2	38
計	0	107	4	5	116



17 職員の介護技術はいかがですか？

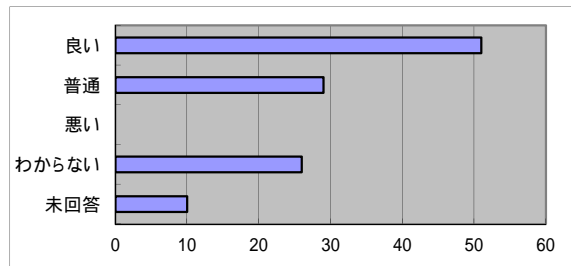
(入浴)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	12	7	1	9	3	32
関町	12	4	0	7	4	27
富士見台	9	7	0	3	0	19
大泉	17	7	0	10	4	38
計	50	25	1	29	11	116



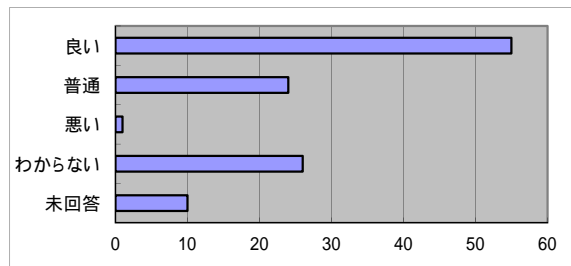
(排泄)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	14	9	0	8	1	32
関町	14	4	0	5	4	27
富士見台	8	7	0	3	1	19
大泉	15	9	0	10	4	38
計	51	29	0	26	10	116



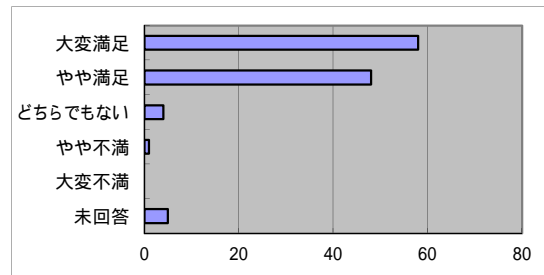
(食事)

	良い	普通	悪い	わからない	未回答	計
田柄	15	8	1	7	1	32
関町	15	2	0	6	4	27
富士見台	10	6	0	3	0	19
大泉	15	8	0	10	5	38
計	55	24	1	26	10	116



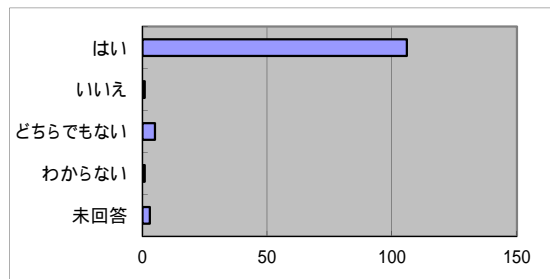
18 職員の対応について総合的に、どのように感じていますか？

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	未回答	計
田柄	17	12	2	0	0	1	32
関町	14	10	2	0	0	1	27
富士見台	9	10	0	0	0	0	19
大泉	18	16	0	1	0	3	38
計	58	48	4	1	0	5	116



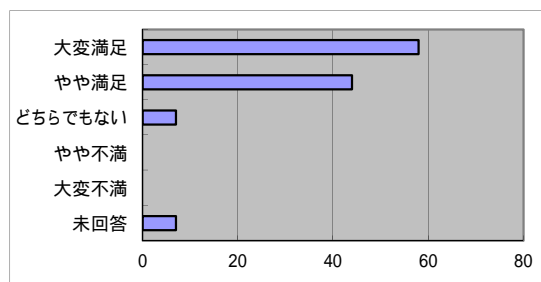
19 ショートステイを利用することによって、ご家族も含めて良い効果(健康・安心・負担軽減・ゆとり等)があると感じますか？

	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	未回答	計
田柄	30	1	1	0	0	32
関町	24	0	1	0	2	27
富士見台	19	0	0	0	0	19
大泉	33	0	3	1	1	38
計	106	1	5	1	3	116



20 現在利用中の当事業団のショートステイサービス全体をみて、どのように感じますか？

	大変満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	大変不満	未回答	計
田柄	16	15	0	0	0	1	32
関町	13	9	2	0	0	3	27
富士見台	11	7	1	0	0	0	19
大泉	18	13	4	0	0	3	38
計	58	44	7	0	0	7	116



21 当ホームのショートステイについて、ご意見、ご要望等がありますか？

各施設主な意見を抜粋

(田柄)

家ではあまり介護できないので大変助かっている。

1週間くらい利用できるようにならないか。

いつも親身になって対応してもらっているのととても安心している。

(関町)

本人、家族ともども感謝している。

4～5泊の期間でとれるとありがたい。

介護は技術としてより、その温かい家族のような心遣いが大切と思っている。

(富士見台)

笑顔での対応に安心している。

家族の付き添いなしでの入退所ができれば家族の負担が軽減される。

洗濯物を洗濯済みとまだのものを区別して表示してもらえると助かる。

(大泉)

親切な対応に感謝している。

急な用事の時にショートステイがとれず困ったことがあった。

レクリエーション等に参加させてほしい。