

## 2025年年度 ご利用者満足度調査集計結果

サービス名 ショートステイまつぞの

### 1 基本情報

	2025年
調査票配布数	34
調査票回収数	27
回収率	79.4%

### 2 調査票記入者

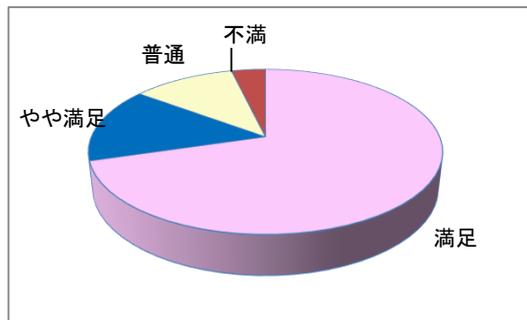
	回答数	構成比
ご本人	4	14.8%
ご家族	21	77.8%
その他	2	7.4%

### 3 集計結果(質問別集計)

#### 問1

職員の挨拶、言葉遣い、電話対応はいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	19	70.4%
② やや満足	4	14.8%
③ 普通	3	11.1%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	1	3.7%



#### 《ご意見・ご要望》

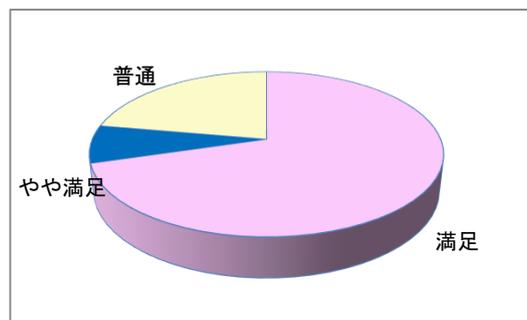
- ・いつも明るく声をかけていただき(本人・家族にも)心がなごみます。
- ・特に電話対応が素晴らしいと思います。

(回答) 今後もしっかりした対応を心掛けて参ります。

#### 問2

職員の服装、身だしなみはいかがですか？

	回答数	構成比
① 満足	19	70.4%
② やや満足	2	7.4%
③ 普通	6	22.2%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



#### 《ご意見・ご要望》

- ・いつもきちんとしていて気持ちが良いです。

(回答) 今後も清潔感ある身だしなみを心掛けて参ります。

**問3**  
**契約やサービスなどの説明は適切でしたか？**

	回答数	構成比
① 満足	16	59.3%
② やや満足	6	22.2%
③ 普通	5	18.5%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



《ご意見・ご要望》  
 ・サービス精神を感じています。

(回答) 今後も丁寧な説明を心掛けて参ります。

**問4**  
**苦情相談や要望への対応は適切でしたか？**

	回答数	構成比
① 満足	15	55.6%
② やや満足	5	18.5%
③ 普通	6	22.2%
④ やや不満	1	3.7%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%

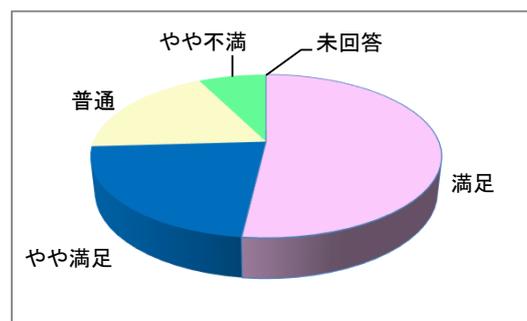


《ご意見・ご要望》  
 ・いろいろご面倒な事をお願いしてしまい感謝しています。在宅介護(私たちが家でやっている事)のこと考えると本当に大変だとおもいます。  
 ・特段感じたことはありません。

(回答) 今後も丁寧に対応することを心掛けて参ります。

**問5**  
**健康状態の変化や悪化時の報告は適切ですか？**

	回答数	構成比
① 満足	14	51.9%
② やや満足	6	22.2%
③ 普通	5	18.5%
④ やや不満	2	7.4%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%

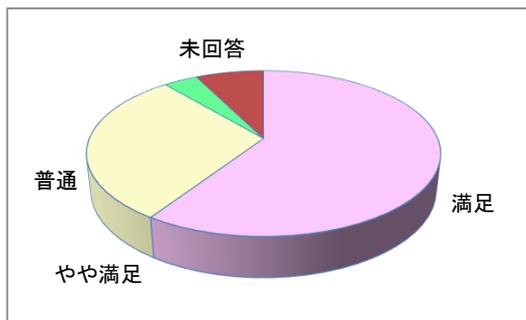


《ご意見・ご要望》  
 ・血圧が高い時、脈が多い時、TELもらって入浴でなくシャワーにしますよと知らせてもらい、次の日病院に連れて行きました。目が行き届いていると思います。  
 ・毎日体調の良し悪しを聞かれます。

(回答) 今後も体調の変化や健康管理の面に注意して参ります。

**問6**  
**食事介助や排泄介助は適切でしたか？**

	回答数	構成比
① 満足	16	59.3%
② やや満足	0	0.0%
③ 普通	8	29.6%
④ やや不満	1	3.7%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	7.4%



《ご意見・ご要望》

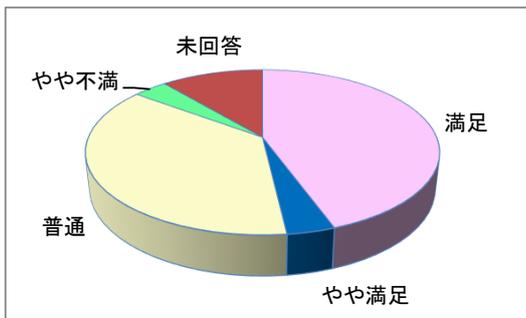
- ・忘れて聞いても答えてくれないので、いつか様子をおしえて下さいね。排泄介助も家での楽な方法があれば教えて下さい。
- ・便失禁が続いたときなど本当にお世話になりました。体動があるので大変だと思います。
- ・スプーンと箸をお願いしているようですが、箸だけの時もある。

(回答)・ご利用の様子は連絡帳に記入していますが、不足があると思いますので、お問い合わせがあればいつでもお伝えいたします。排泄介助も分かる範囲でアドバイスは行いますのでお問合せください。

- ・スプーン、フォーク希望の方は食札等に記入し職員も分かるようにいたします。

**問7**  
**入浴の介助方法や回数、入浴時間についてはいかがですか？**

	回答数	構成比
① 満足	12	44.4%
② やや満足	1	3.7%
③ 普通	10	37.0%
④ やや不満	1	3.7%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	3	11.1%



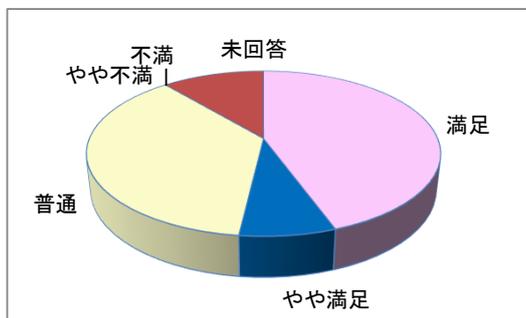
《ご意見・ご要望》

- ・全然入浴した事を記憶してないのですが、きれいに着替えた物を袋に入れてくれているので満足しています。
- ・家では入れてあげられないので感謝です。
- ・暑い時、寒い時介助ありがとうございます。
- ・もう少しゆっくり入りたい時もあるようです。

(回答)ご利用者に合わせた対応をしておりますが、急がせないようにゆとりを持った対応を心がけて参ります。

**問8**  
**食事のメニューや味付けに満足していますか？**

	回答数	構成比
① 満足	12	44.4%
② やや満足	2	7.4%
③ 普通	10	37.0%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	3	11.1%



《ご意見・ご要望》

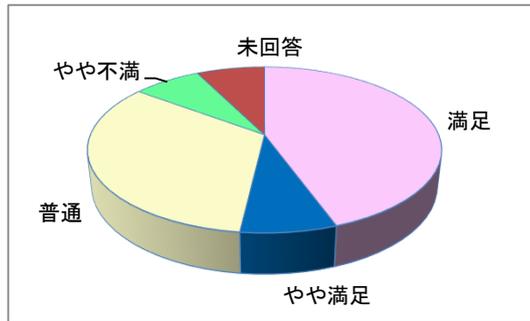
- ・まつぞのさんに慣れていないので食事の量が完食しないかもしれません。
- ・本人は何を食べたか全然覚えていませんが、連絡帳に2/3食べたとか書いてくれるのでありがたい
- ・おかゆやきざみなどお手数をおかけしています。ありがとうございます。
- ・とても美味しいです。味付が気に入っています。

(回答) 季節感を感じられるメニューをはじめ、安心安全かつ楽しめる食事提供を心掛けて参ります。

問9

レクリエーション等日中の過ごし方に満足されていますか？

	回答数	構成比
① 満足	12	44.4%
② やや満足	2	7.4%
③ 普通	9	33.3%
④ やや不満	2	7.4%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	2	7.4%



《ご意見・ご要望》

- ・一人であるより、誰かとお話ししたりお茶飲んだりしたいです。
- ・体を動かすことは元々好きなので参加させてください。カラオケは苦手です。
- ・日中の過ごし方など全然記憶にないみたいですが、連絡帳にレクリエーションで手をたたいていたとか、おしゃべりしていたとか書いていてくれるので満足してます
- ・本人は自由に過ごしているようです。皆さんとふれあえる時間があるとうれしいです。
- ・受けられない時、残念なので。

(回答) ・いつでもホールへおいでいただき他利用者様と会話していただいて結構ですのでお楽しみください。

問10

送迎の時間、送迎時の安全への配慮はいかがでしたか？

	回答数	構成比
① 満足	16	59.3%
② やや満足	4	14.8%
③ 普通	5	18.5%
④ やや不満	2	7.4%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



《ご意見・ご要望》

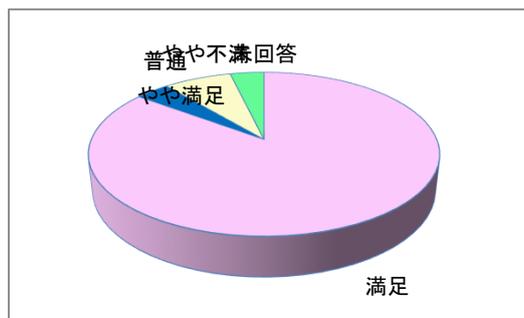
- ・車の中で会話がないと寂しい。
- ・いつも丁寧なシートベルトの着脱や、ゆっくり乗車させていただき感謝です。
- ・きっと本人が早く帰りたと言っていると思います。時間より少し早めに来る時があります。

(回答) ご指摘有難うございます。安心してご利用いただくために安全第一で運転して参ります。

### 問11

希望通りの日数をご利用できましたか？

	回答数	構成比
① 満足	23	85.2%
② やや満足	1	3.7%
③ 普通	2	7.4%
④ やや不満	1	3.7%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



#### 《ご意見・ご要望》

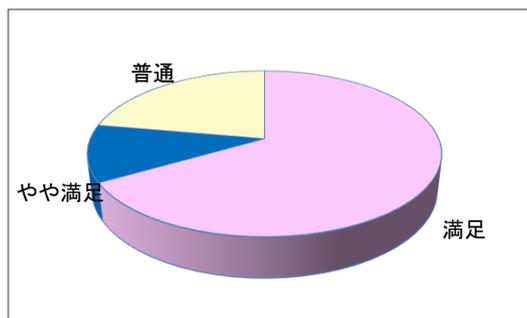
- ・できてます
- ・いつも希望通りにいただいています。ありがとうございます。
- ・今の状況はベストです。

(回答)繁忙期など、ご利用いただく日数をご希望に添えない場合があるかは存じますが、なるべく皆様にご利用いただけるよう事前に担当ケアマネジャーを通じてご予約頂けましたら幸いです。

### 問12

現在利用されているショートステイまつそのの利用について満足していますか？

	回答数	構成比
① 満足	18	66.7%
② やや満足	3	11.1%
③ 普通	6	22.2%
④ やや不満	0	0.0%
⑤ 不満	0	0.0%
⑥ 未回答	0	0.0%



#### 《ご意見・ご要望》

- ・いつも大変お世話になっております。ありがとうございます。
- ・以前は中の様子も伺うこともできたのですが、コロナ以降忘れ物を届けても玄関先で手渡しで終わるので中の様子が良く解りません。アンケート回答もどこを丸で困ればいいの。いつでも利用者の生を見る事が出来る事を望みます。
- ・皆さんとても優しく親切にしてくれたと帰ってきた時は言ってます。すぐ忘れるので、一日中接している家族にとってイライラして当たってみたい事があります。ショートを利用している間少しでもリフレッシュして帰ってきた時、明るく迎えられるので感謝してます。
- ・長期間や急な利用などいろいろご配慮いただいています。ありがとうございます。
- ・職員の方の努力には頭が下がります。感謝いたしております。
- ・世話をしてもらって助かっています。ありがとうございます。

(回答)希望があれば施設見学等可能ですので声かけしてください。また、いつでもご利用の様子お伝え致しますので職員に声かけしてください。

・毎日、自宅で介護している家族様は心身ともに疲れると思います。色々思うことやストレス等も出てくると思いますので、ため込まず吐き出すことも必要です。いつでも職員に小さなことでもよろしいので話してください。少しでも家族様の気持ちが出来ればと思います。