



2023年度 ショートステイ 満足度調査 結果報告

特別養護老人ホームヴィラ稲荷山

アンケートへのご協力、
ありがとうございました！
皆様から頂いたご意見は、
すべて大切です。
今年も、全てのご意見に職員からお返
事をさせていただきました。
是非ご覧下さい。

令和5年度 特別養護老人ホームヴィラ稲荷山 ショートステイ ご利用者様 満足度調査表

実施期間：令和5年11月15日～令和5年12月31日

配布数： 14

回答数： 14

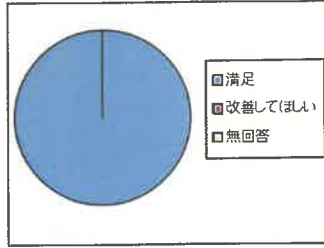
回収率： 100%

満足度： **95.45%**

質問1 職員の応対(接遇態度)

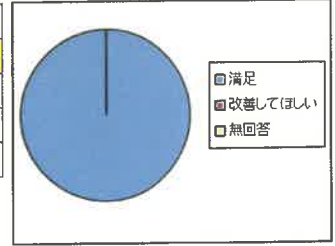
①施設職員は、話しかけやすく頼みやすいでしょうか。

	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



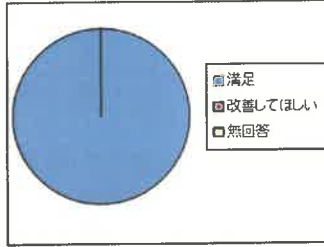
⑦居室での過ごし方に満足されていますか。

	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



②職員はご利用者が聞いたことや質問にはすぐに回答してくれますか。

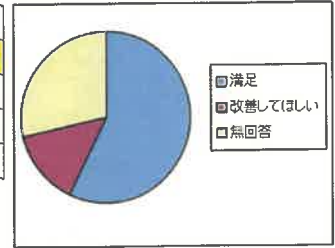
	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



質問3 サービスやプログラム

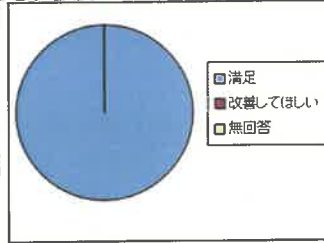
⑧レクリエーションや行事、体操の取り組みについて満足されていますか。

	回答数	比率
満足	8件	57.1%
改善してほしい	2件	14.3%
無回答	4件	28.6%
合計	14件	100.0%



③挨拶や言葉遣い、声の大きさ、態度は丁寧でしょうか。

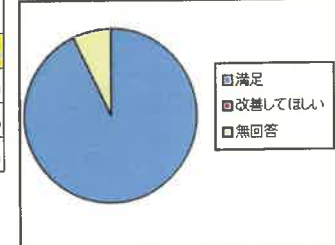
	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



質問4 説明と対応

⑨不満や要望に対してすぐに対応できていますか。

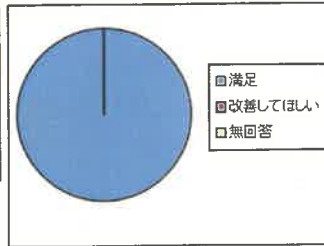
	回答数	比率
満足	13件	92.9%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	1件	7.1%
合計	14件	100.0%



質問2 環境整備

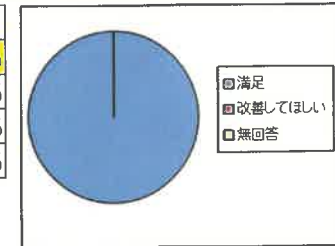
④トイレを使用する際は、羞恥心を感じないように配慮されていますか。

	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



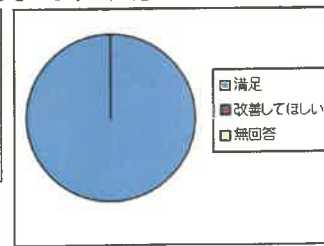
⑩他の人に知られたくないことなど、秘密は守られていますか。

	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



⑤入浴をする際は、羞恥心を感じないように配慮されていますか。

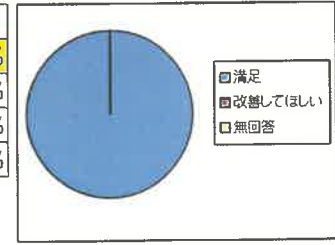
	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



質問5 その他

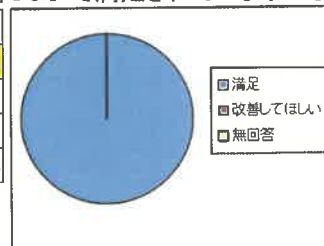
⑪利用している介護サービスに満足していますか。

	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



⑥現在のご利用期間(日数)について満足されていますか。

	回答数	比率
満足	14件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	14件	100.0%



令和5年度 特別養護老人ホーム ヴィラ稻荷山 ショートステイ ご家族様 満足度調査表

実施期間：令和5年11月15日～令和5年12月31日

配布数： 64

回答数： 18

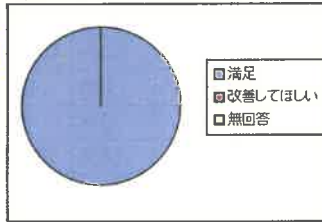
回収率： 28%

満足度： **85.89%**

質問1 職員の応対(接遇態度)

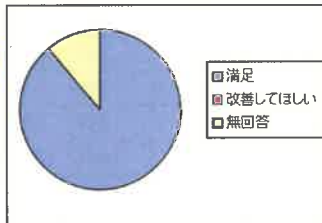
①施設職員は、話しかけやすく頼みやすいでしょうか。

	回答数	比率
満足	18件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	18件	100.0%



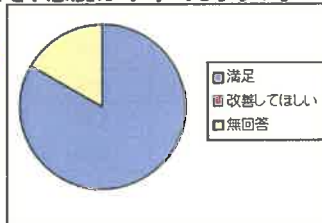
②一人ひとりのケアについての好み等を尊重してくれると感じますか。

	回答数	比率
満足	16件	88.9%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	2件	11.1%
合計	18件	100.0%



③挨拶や言葉遣い、声の大きさ、態度は丁寧でしょうか。

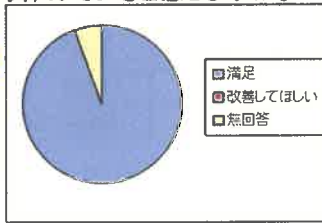
	回答数	比率
満足	15件	83.3%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	3件	16.7%
合計	18件	100.0%



質問2 ご利用に関して

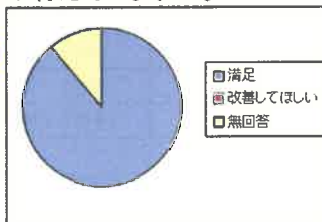
④ご利用中ご家族様はゆっくり休めていると感じますか。

	回答数	比率
満足	17件	94.4%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	1件	5.6%
合計	18件	100.0%



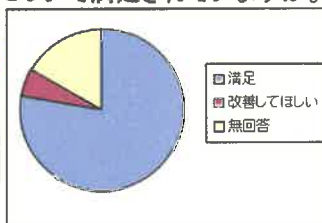
⑤ご利用に対して柔軟な対応が行えていますか。

	回答数	比率
満足	16件	88.9%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	2件	11.1%
合計	18件	100.0%



⑥現在のご利用期間(日数)について満足されていますか。

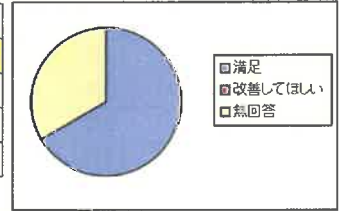
	回答数	比率
満足	14件	77.8%
改善してほしい	1件	5.6%
無回答	3件	16.6%
合計	18件	100.0%



質問3 サービスやプログラム

⑦レクリエーションや行事、体操の取り組みについて満足されていますか。

	回答数	比率
満足	12件	66.7%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	6件	33.3%
合計	18件	100.0%



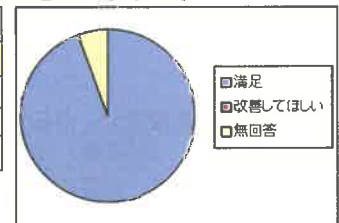
⑧送迎対応について満足されていますか。

	回答数	比率
満足	18件	100.0%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	0件	0.0%
合計	18件	100.0%



⑨ご要望通りのケア(対応)はできていますか。

	回答数	比率
満足	17件	94.4%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	1件	5.6%
合計	18件	100.0%



⑩利用後、本人様は満足して帰られていますか。

	回答数	比率
満足	14件	77.8%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	4件	22.2%
合計	18件	100.0%



質問4 ご利用に関する説明

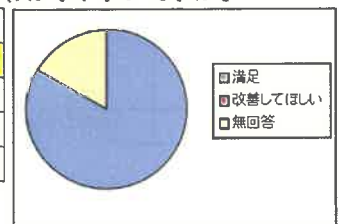
⑪不満や要望に対してすぐに対応できていますか。

	回答数	比率
満足	13件	72.2%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	5件	27.8%
合計	18件	100.0%



⑫情報提供表の記載内容はわかりやすいですか。

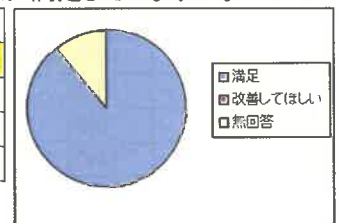
	回答数	比率
満足	15件	83.3%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	3件	16.7%
合計	18件	100.0%



質問5 その他

⑬利用している介護サービスに満足していますか。

	回答数	比率
満足	16件	88.9%
改善してほしい	0件	0.0%
無回答	2件	11.1%
合計	18件	100.0%



ご利用者からいただいた施設に対するご意見と回答 (短期入所生活介護)

ご利用者のご意見	施設回答
①施設職員は、話しかけやすく頼みやすいでしょうか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・本当に良くしていただいています。 ・用事はそんなないけど頼むこともないなあ。 ・いつも心あたかい親切な言葉をかけて下さる。 ・普通かな。人によってよく喋る人、喋らない人いる。 ・皆親切に優しくしてくれます。 ・親切。 ・呼びかけにすぐに対応して下さい。 	<p>ありがとうございます。職員一同、利用者様とお会いしお話できること楽しみにしております。お気軽にご要望をお伝えいただくとありがたいです。</p>
②職員はご利用者が聞いたことや質問にすぐに回答してくれますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・普通かな。 	<p>ありがとうございます。今後も利用者様のご要望に沿えるよう努めてまいります。</p>
③挨拶や言葉遣い、声の大きさ、態度は丁寧でしょうか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんに頭が上がりません。 ・きつい人いないよ大丈夫。 ・私がひっぱるような感じ。 ・いいです。 ・普通です。 ・最高です。 	<p>ありがとうございます。挨拶や言葉遣い、声の大きさ、態度は常に丁寧にできるよう職員一同心掛けております。今後も笑顔を忘れずお手伝いできるよう努めてまいります。</p>
④トイレを使用する際は、羞恥心を感じないように配慮されていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ付の部屋を利用できた時とても良かった。部屋から出たところのトイレも近いので良かった。 ・きれいですよ。 ・トイレ付きがありがたい。 	<p>ありがとうございます。トイレ付のお部屋やトイレから近いお部屋は数に限りがあります。トイレ付を希望される方が多く、ご要望に添えないこともあるかもしれませんが、できるかぎりご要望に添えるよう努めてまいります。</p>
⑤入浴をする際は、羞恥心を感じないように配慮されていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・洗いにくい所洗ってくれる。 ・今日のお風呂も楽しませてもらって本当によかったわ〜。 ・女性がいい。女性で対応してもらってる。 	<p>ありがとうございます。個々のプライバシーに配慮し、今後も快適に入浴していただけるよう努めてまいります。</p>
⑥現在のご利用期間（日数）について満足されていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・結構ですよ。 ・長いけどしょうがない。息子が言ってるみたいやしな。 ・家に居ても何もできなしね。息子の手にかかれないようにお世話になった方がいいと思ってます。 ・あいてるかぎりここに来たい。 ・考えたことがない。 ・考えたことないのでかげんが分からない。 	<p>ありがとうございます。ご利用期間については都度調整をしておりますので、お気軽に職員にご相談ください。</p>
⑦居室での過ごし方に満足されていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・部屋だって寝ちやう。静かで良い。 ・部屋は静かでいいですよ。窓からも庭がみえるし人目もなくていい。 ・よく寝られてる。寝られるからいいです。トイレが近いのでバツと行きたい時にトイレに行けるからいいです。 ・時計があった方がいいですね。 ・こんな綺麗な部屋使わせてもらって良かったなって息子も言った。 ・最高ですわ。 ・勝手に入ってくる利用者がいたら本当はしたらいかんことだけど、怒ってしまうことがある。言いたくないけど職員さんに注意して怒って欲しい。 	<p>お部屋は全室個室となっておりますが、自身の居室が分からなくなりドアを開けてしまわれることもございます。できる限り職員が見守りしご迷惑をおかけしないよう努めてまいります。時計については、数に限りがありますが、貸し出しがありますので、職員にお声かけください。</p>

⑧レクリエーションや行事、体操の取り組みについて満足されていますか。

- ・お兄さんも優しいです。
- ・しんどいから体操は参加したくない。その代わり朝に100回足踏みしています。
- ・あまり好きではない。
- ・苦手な他利用者いるとき体操行かないようにしてる。
- ・もう少し増やしてもらってもいい。体操、ゲーム、音楽に合わせて身体を動かすなど皆でできると楽しいなと思います。
- ・体操は好きじゃないから参加してないが、手と足を動かすことはある。
- ・工作するのが好き。
- ・書道とかできたらいいな。作品作り楽しいしもっとやりたい。
- ・話し相手がいればいい。テレビもみせてもらえるしね。
- ・少し身体と動かせたらと思います。

利用者様に楽しんで頂けるレクリエーションや体操を考え楽しみあるショートステイにしていきたいと思います。

⑨不満や要望に対してすぐに対応できていますか。

- ・不満はないです。
- ・不満というのがそんなない。
- ・パウチ交換など心配事があればすぐお願いしている。
- ・困ることあまりないですが大丈夫です。
- ・不満は何もないですよ。
- ・不満がない。
- ・食事炊きすぎ。小さくカットされてしまうので仕方ないが、みために関わるので残念。

ご意見ありがとうございます。お食事につきましては、窒息予防や誤嚥予防の為細かくカットさせて頂くこともあります。しかし、見て楽しんでもらうこともお食事の楽しみであります。丁寧な盛り付けができるよう努めてまいります。

⑩他の人に知られたくないことなど、秘密は守られていますか。

- ・この年になって秘密なんてない。
- ・考えたことない。
- ・秘密にしていることがない。
- ・何も不満を感じてません。満足しています。

ありがとうございます。今後も利用者様のプライバシーが守られるよう努めてまいります。

⑪利用している介護サービスに満足していますか。

- ・普通かな。
- ・こうしていさせてもらってるだけで十分です。

ありがとうございます。今後も利用者様に満足していただけるショートステイを目指し努めてまいります。

総合的な感想をお聞かせください。

- ・あたたかい対応して下さるので、これまで通りで本当にありがたいです。遠隔地まで送迎中も気配り下さってありがたいです。
- ・皆さんに良くしていただけていつもお世話になっています。ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
- ・部屋も静かだしいいよ、静かな方がいい。昼間は部屋やと静か過ぎるし、向こう（フロア）行くねん。喋る人はあんまりいいひんけど、テレビみたりしてる。困ったことはないですよ。
- ・のんびり過せています。
- ・寝るや。好きな時に寝かせてもらって、好きな時にトイレに行かせてもらって、ご飯も出るし息子も良くしてくれるし、ありがたいことです。
- ・利用者の皆さん大人しすぎて静かやな。喋りたくないのか、喋ったら悪いみたいなの、皆だまつてるし喋りすぎても嫌だけれど、もっと喋る人が居るといい。気が合う人が居るといい。
- ・いいなと思ってます。困ってることもないし。(木)(土)の口コモーションやめてこっちに来たい。
- ・リハビリをしてみたい(歩行等)たとえ週1でも家には来てもらっているんで。

ありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。ショートステイでは個別リハビリがない為、歩く機会が少なくなることは課題であります。集団体操で下肢筋力が強化できる体操メニューなど検討してまいります。今後も利用者様個々のニーズに応えられるよう努めてまいります。

ご家族からいただいた施設に対するご意見と回答（短期入所生活介護）

ご家族のご意見	施設回答
①施設職員は、話しかけやすく頼みやすいでしょうか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員さんの対応は親切で丁寧です。 ・本人、皆さん親切だと（本人）言っています。 ・数回しかヴィラには行ってないのですが、いつも親切に対応して頂いております。 ・行くの楽しみです。 	<p>ありがとうございます。今後もより一層満足して頂けるよう努めてまいります。</p>
②一人ひとりのケアについての好み等を尊重してくれると感じますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・満足と思う。 ・わかりません。 	<p>利用中ご要望にお応えできるよう努めております。習慣やお好みなどございましたら配布させて頂いております連絡表にご自由にご記載頂けるとありがたいです。</p>
③挨拶や言葉遣い、声の大きさ、態度は丁寧でしょうか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・あまりしゃべらない。 ・耳がほとんど聞こえないのでできるだけ大きな声ではつきり話して頂きたい。 ・声は大きくしてもらっていますが、なかなか理解できないようです。 ・①と同じです。 	<p>挨拶や言葉遣い、声の大きさ、態度は常に丁寧にできるよう職員一同心掛けております。言葉だけでなく、表情やジェスチャーを交えお伝えしてまいります。</p>
④ご利用中ご家族様はゆっくり休めていると感じますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・ゆっくりさせて頂き満足しています。 ・トイレ何回もお世話になりありがとうございます。 ・お世話になり大変助かっています。 	<p>ありがとうございます。ショートステイご利用中も引き続き、安心して過ごしていただけるよう努めております。今後も、ご家族の休息時間が確保できるよう努めてまいります。</p>
⑤ご利用に対して柔軟な対応が行えていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・満足しています。 ・①と同じです。 ・いつも迷惑かけてすみません。 	<p>ありがとうございます。今後も柔軟に対応できるよう努めてまいります。</p>
⑥現在のご利用期間（日数）について満足されていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・満足しています。 ・変更・調整等いろいろとお世話になりありがとうございます。 ・日数は増やしたいが一番は費用、帰って来た時のギャップ。 ・希望通りして頂いています。 ・介護がしんどくてたまにもう1日預かってほしいなあーと思うことがあります。 ・以前のようにもう少し日数を伸ばしていただけると助かります。 	<p>ご意見ありがとうございます。居室に空きがなくご希望に応じかねる時もありますが、キャンセルなどで突然空きが出ることもありますので、ケアマネジャー様にご相談の上、お気軽にお問合せください。</p>
⑦レクリエーションや行事、体操の取り組みについて満足されていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・実際に見たことがないのでわかりません。 ・レクリエーションや体操の内容がよくわからないのでどちらとも言えません。 ・本人覚えていないので聞いてもわかりませんでした。 ・余り動くのがめんどろ。 ・レクリエーション、行事、体操とても楽しみにさせて頂いています。今後ともぜひよろしくお願いします。 ・作品を持って帰ることを家族も楽しみにしています。 ・いろいろな作品を楽しんで作っているようです。飾っております。 ・部屋から出にくいと言っているので、普段の散歩量の運動が出来ていないようです。 	<p>ご意見ありがとうございます。レクリエーションの内容や様子を情報提供表に記載しておりますが、より詳細にお伝えできるよう努めてまいります。また、今後もお一人おひとりのご意見をお伺いし余暇時間の充実を図らせて頂きます。</p>
⑧送迎対応について満足されていますか。	
<ul style="list-style-type: none"> ・遠距離にもかかわらず、いつもあたたかく丁寧に対応していただき喜んでおります。本当にありがとうございます。 ・時々嫌がる時がある。 ・皆さん優しく良いと本人言っています。 ・スムーズに乗降車出来るように手伝って頂いております。 ・前日に時間を知らせて頂いてありがたいです。 ・時間を柔軟に対応していただける。 	<p>ありがとうございます。送迎時間についてはご希望がありましたら調整させていただきますので、お気軽にご相談ください。</p>

⑨ご要望通りのケア（対応）はできていますか。

・その都度様々なお願いに対応していただきありがとうございます。血圧、人工ストーマーのパウチ交換やトイレの対応、足の様子等、いつも本当にありがとうございます。
・満足しています。

いつも連絡表に詳細にご記入下さりありがとうございます。今後もより一層満足して頂けるよう努めてまいります。

⑩利用後、本人様は満足して帰られていますか。

・いつも本当にありがとうございます。親切にさせていただいて喜んで帰って来ております。
・家に帰ってホットしたように思う。
・自宅が好きなので寂しいとは言ってますが満足しているようです。
・職員さん皆優しく対応して頂いていると本人より。
・次回ヴィラ稲荷山に行くのをいやがらないので満足していると思います。
・満足しているようで帰ってきた次の日からもう行く準備してまっています。
・概ね満足しているようです。

皆さまご自宅に帰ることを楽しみされています。利用後もいつも通りの生活を継続していただいていると伺い、職員も安心致しました。今後もショートステイでの楽しみの時間を増やせるよう取り組んでまいります。

⑪不満や要望に対してすぐに対応できていますか。

・要望に対応してると思えます。
・今のところ不満も要望もありません。
・全部ではないですが概ね満足です。

ありがとうございます。些細なこともお気軽にご連絡いただくとありがたいです。今後もご希望に添えるよう努めてまいります。

⑫情報提供表の記載内容はわかりやすいですか。

・余りしゃべらないので。
・個人的な事も記載して頂いておりますので…

ありがとうございます。今後も利用者様のショートステイでの様子をより詳しくご家族へお伝えできるよう努めてまいります。

⑬利用している介護サービスに満足されていますか。

・満足しています。
・本人がいやがらないで行ってくれるので満足しております。
・連泊のときのお風呂の回数を増やしてもらいたいみたいです。他はほぼ満足だと思います。

ご意見ありがとうございます。入浴については利用期間に合わせ回数を決めております。職員数に限りもあり決められた回数以上の入浴介助は実施できない状況ですが、快適に過ごして頂けるよう努めてまいります。

総合的な感想をお聞かせ下さい。

・相談員の方が細やかな対応をして下さるので安心できます。心から親身になって下さるのが伝わってきました。
・常にあたたかく丁寧に対応して下さい、本当にありがとうございます。色々なご配慮深く感謝いたしております。夜中のトイレ等も色々とお手数をおかけしております。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
・いつもお世話になりありがとうございます。本人も安心して通っております。今後も宜しくお願いします。
・本人・家族共に大変満足しており感謝しております。
・ありがたい。感謝しております。
・まだお世話になって数回ですが、私はゆっくりと過ごさせていただいております。本人も笑顔で帰って来ています。
・これからもショートステイを利用させていただきたいです。ありがとうございます。
・長い期間預かっていただいて大変助かっています。今後とも宜しくお願いします。
・全体的に良くしてくれてありがたいです。
・何時も父がお世話になっております。今後ともよろしく願いいたします。
・いつもありがとうございます
・時々嫌がる時がある。
・以前は利用中の事よく話しましたが、今はあまり話さないの分かりません。
・ショートでの行事、レクリエーションはどのようなのがあるのでしょうか？ 本人思う事言う人ですが、何も言わないので満足して利用させて頂いています。ありがとうございます。
・ケアの現場とショートステイの担当者との連携が細部のほうまでいってないように思います。

皆さまからの励ましのお言葉、お心遣い大変感謝しております。
ショートステイでは、毎日10分体操を行いYouTube動画を観ながらリズム体操など行っています。レクリエーションでは、季節の工作作りやカルタとり、カラオケ、食行事など開催しております。今後も楽しんでいただけるレクリエーションを検討してまいります。
ケアの現場と担当者との連携については、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。今後多職種の連携を強めて利用者様に満足してご利用していただけるようより一層努力してまいります。



貴重なご意見ありがとうございました。

ヴィラ稲荷山短期入所生活介護では、介護が必要になっても、住み慣れた地域で365日安心して暮らせる「京都市地域包括ケアシステム」の一環として、在宅での生活が継続できるための介護者の負担軽減といった短期入所生活介護の役割、目的を認識し利用者および家族の多様なニーズに応えられる質の高いサービス提供を目指し日々努めております。

満足度調査の結果を真摯に受け止めまして、今後もご利用者・ご家族からのご意見を参考に、細やかな配慮ができるよう取り組んで参ります。貴重なご意見を賜り、心から感謝申し上げます。他にも伝えきれていないこと等がございましたら、職員へ何なりとお申し出下さい。今後とも何卒宜しくお願い申し上げます。