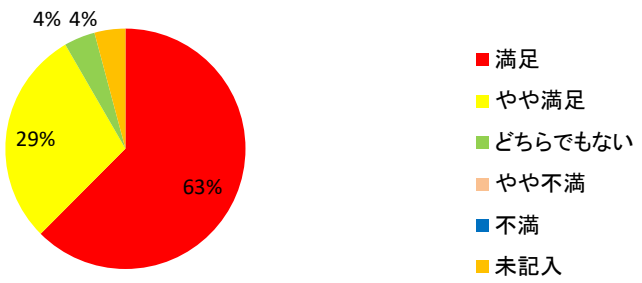
令和 7年度　顧客満足度調査の結果を受けての課題分析

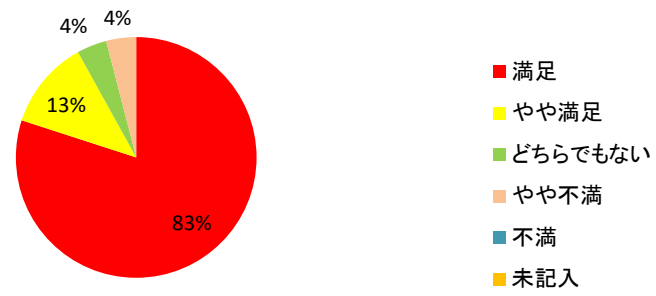
令和 8年 1月 実施

ショートステイ（回答 24）の課題　　配布 52　　回収率 46%

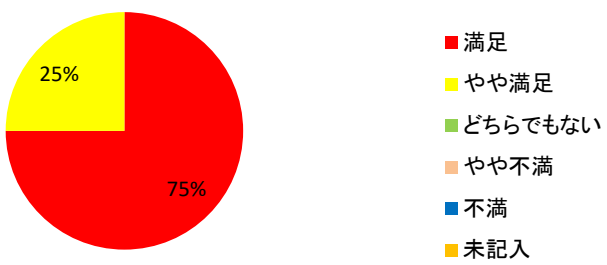
① 食事の献立や味付け、量はいかがでしょうか。



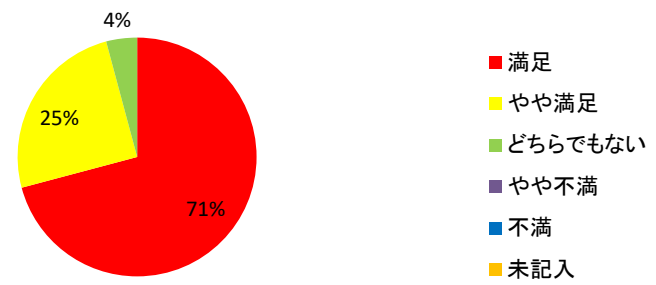
② 日頃の体調管理や、体調管理や緊急時の対応は出来ていると思いますか。



③ 職員はご本人の自分で決める力や希望等を引き出し、ご本人のペースに合わせて過ごして頂けていると思いますか。



④ ご高齢の方にとって施設の安全性や快適性は重要なことですが、配慮出来ていると思いますか。



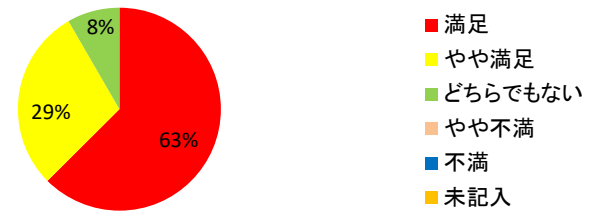
⑤ ご本人を尊重し誇りやプライバシーが保たれるような言葉かけや対応をしていると思いますか。

⑥ 気がかりに思われることや意見、要望を気軽に伝えたり、相談しやすい雰囲気となっていますか。

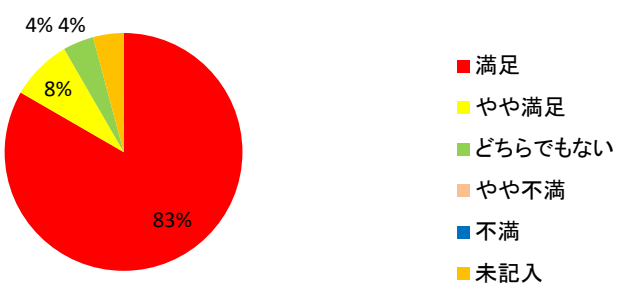
⑦ ご利用の事業所での介護サービスの満足度はいかがでしょうか。



⑧ ゆうけあ相河では、「家」のぬくもり、「家族」のつながり、「地域」のつながりのある暮らしをを理念に掲げておりますが、達成できていると思いますか。



⑨ 送迎の時間帯や、送迎時の職員の対応はいかがでしょうか。



⑩ 新型コロナウイルス感染予防対策として、やむなく面会制限をさせていただいています。困りごとなどご意見をお聞きしたいと思いますので、ご記入お願いいたします。

令和 7年度　顧客満足度調査の結果を受けての課題分析

令和 8年 1月 実施

ショートステイ（回答 24）の課題　　**配布 52**　　**回収率 46%**

・私はよいと思います。
・今までのようで良い。
・適切に対応して頂いている思います。
・良いと思います。
・同様の対応でよい。
・今のままで良いと思います。高齢者は免疫力が弱いので特にインフルエンザ等が流行する冬場は対策が必要だと思います。
・コロナウィルスやインフルエンザは高齢者にとって強く影響がでる可能性があるので今のままの対策で良いと思います。
・家族もコロナウィルスやインフルエンザの情報は敏感に外出時のマスク着用や手洗い等、ショートに迷惑かけないよう心がけているので同様に対応もおまかせ致します。
・ショートなので面会には行ったことはないんですが、感染予防対策は良いと思います。
・まだ甘い面がある。

A. 日頃よりご理解とご協力を頂きましてありがとうございます。換気、マスクの着用や手指消毒の徹底など引き続き、感染対策に努めて参ります。

・感染状況にもよりますが、人数、面会時間の制限をゆるくしていただきたいです。

A. ご意見ありがとうございます。人数、面会時間の制限等感染状況に応じて柔軟な対応に努めていきたいと思います。

⑪ ご利用されている事業所について、ご感想などあればご自由にお書きください。

・私は、これでいいと思います。
・いつも親切にして頂き満足しています。
・感謝しております。何かあれば連絡して下さるし安心です。
・レクリエーション等を母が楽しんでいるようです。お風呂も気持ちいいと言っています。　いつもありがとうございます。
・同じ話をする短気な難ありの老人をみていただき感謝しております。ありがとうございます。
・いつも親切に対応していただき、本人も喜んでいます。（と言っています）
・いつもありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
・いつもショートステイでの様子をお知らせ下さりありがとうございます。
・送迎の時も細かい事に配慮頂きありがとうございます。
・送迎時の声かけや利用連絡票や便りなど拝見する中で、皆さんのプロフェッショナルな姿やスキルを感じ、安心してお世話になっております。
・楽しく過ごさせて頂いているようで感謝致します。
・本人はショートを利用していることを、なんとなく理解しているようになんですが「お泊りしてても、わるくないよ」という感じで話してくれています。デイサービスとショートステイの区別がわかりづらいようです。
・いつもお世話になりありがとうございます。本人は認知症が進行しているので、ショートステイの様子を語ることはないのですが、利用票を見た限りでは良くして頂いていると思います。送迎の方も丁寧で優しく対応して下さるので、ありがたいと思っております。
・本人も大変満足して毎回楽しかったと言っています。職員の方も明るく接してくれ、いつもありがとうございます。
・毎回とても楽しみにしているので、家族としては嬉しく思います。ありがとうございます。

A. 温かいお言葉ありがとうございます。これからも皆さんが穏やかに過ごして頂けるよう努めていきます。職員一同協力し温かい雰囲気のショートステイにしていきたいと思います。

・規則規則に縛られていることが一部あり。

A.集団生活で制約が多く申し訳ありません。利用者様の安全確保の為のものであるので、よろしくお願い致します。