

2025年度みなみ風ショートステイ利用者 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が求められている。

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して実施する。

2 実施時期

2025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
 - ②送迎の際の配慮、⑦余暇活動、⑧薬の管理や健康状態への配慮
 - ⑨感染症予防、衛生面への配慮、⑩介護や看護に関する知識と技術
- ・前年度より悪化した項目
 - ⑫利用後の生活に良い変化があったか？

2025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	2025年 満足度	2024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 職員の言葉遣いはていねいで適切ですか？	23	13	1	0	0	0	3325	3700	89.9%	86.2%	3.7%	37	100.0%
② 送迎の際は身体状況や体調に配慮されていますか？	22	13	2	0	0	0	3275	3700	88.5%	83.3%	5.2%	37	100.0%
③ お風呂は快適に入れる環境になっていますか？	14	15	4	0	0	4	2725	3300	82.6%	79.3%	3.3%	33	89.2%
④ トイレはきれいに使える環境になっていますか？	14	15	5	0	0	3	2775	3400	81.6%	80.1%	1.5%	34	91.9%
⑤ 個室は快適に過ごせる環境となっていますか？	16	14	3	1	0	3	2825	3400	83.1%	78.8%	4.3%	34	91.9%
⑥ 食事の量や味付けは適切ですか？	12	18	5	0	0	2	2800	3500	80.0%	76.5%	3.5%	35	94.6%
⑦ 日中の余暇活動の内容は満足ですか？	11	14	8	2	0	2	2600	3500	74.3%	68.2%	6.1%	35	94.6%
⑧ 薬の管理や健康状態への配慮は適切ですか？	19	17	1	0	0	0	3225	3700	87.2%	81.9%	5.2%	37	100.0%
⑨ 感染症予防、衛生面に配慮されていますか？	16	15	4	0	0	2	2925	3500	83.6%	77.9%	5.7%	35	94.6%
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？	15	16	3	0	0	3	2850	3400	83.8%	76.4%	7.4%	34	91.9%
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？	14	12	6	3	0	2	2675	3500	76.4%	76.4%	0.0%	35	94.6%
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？	8	8	20	0	0	1	2400	3600	66.7%	70.9%	-4.3%	36	97.3%
⑬ これからも継続して利用したいと思いますか？	22	9	6	0	0	0	3175	3700	85.8%	85.5%	0.3%	37	100.0%
⑭ 全体的な評価はいかがですか？	18	17	2	0	0	0	3175	3700	85.8%	83.1%	2.7%	37	100.0%

※回答者 ①本人 5(13.5%) ②家族 16(43.2%) ③本人と家族 14(37.8%) ④その他 0 ⑤NA 2(5.4%)

配布数	57
回収数	37
回収率	64.9%

2025年度ショートステイ満足度調査 自由回答

No.	記載内容
1	自分にとって塩味が一寸足りないような気がします。
2	いつもありがとうございます。本人にとってすごしやすいと思います。今後もよろしくお願いします。
3	とくになし
4	紙パンツを1日1回は替えて欲しい。
5	ショートステイ中に衣類を洗たくしていただけるのは助かりますが、1回目はセーターが縮んでしまい、2回目は家のカギをポケットに入れたまま洗たくされました。もちろん連絡くださり、謝罪もしてくださり納得して受け入れたのですが、考えてみるとやはり確認が足りない。別の事案が起こるのではと気になりました。
6	この度は急にもかかわらず受け入れていただきありがとうございました。本人は認知症の為残念ながら何も覚えていませんでした。家族が思うのには、施設がとても温かい雰囲気、明るくきれいでスタッフの方の対応がとても良かったです。少し遠いのが気になりますが、又よろしくお願いします。
7	送迎時、車の乗り降りがむずかしいです。段差があるので特に降りる時がなかなか降りれないので何か出来ればお願いします。
8	毎月2回大変お世話になり感謝しております。ありがとうございます。
9	大変お世話になり感謝申し上げます。毎回の利用時、持参した荷物のチェックをととても細かく(色・柄・形態 etc)して頂き、利用者側は本当にありがたいのですが、スタッフのご苦労を思うと簡素化されても良いのではと思ってしまう。荷物はコンパクトに、種類も少なくと心掛けるようにしたいと思います。
10	いつも優しく接してくれて感心しています。治療薬もきっちりとお出してくれます。部屋の洗面台の蛇口からの水量がチョロチョロだった。「6」の部屋が使いにくかった。
11	改善してほしい所は今はないです。良くしてもらってます。
12	NAは本人に聞いても分からないので評価できませんでした。 デイサービスでは食事の内容が記載されているが、料理の内容がショートステイには記載されていない。