

お寄せいただいたご意見と回答

キーワード	回答内容	施設からの回答	
予約方法	インターネットの入力がスムーズにできず、いつも順番が遅くなります。なかなか希望日が予約できない人がいる一方、たいていは希望日の予約がとれる人がいるのでは？	<p>以前は、利用理由や希望日をお聞きする受付期間を設け、その後調整するという方法をとっておりましたが、令和元年10月から先着順での受付に変更させていただきました。</p> <p>電話での受付をさせていただいていた時期は、回線が混み合い、電話がつがなるまで何度もおかけいただかなければならないという状態を解消するため、令和4年3月からインターネットによる先着順受付に変更いたしました。</p> <p>皆様からのご意見のとおり、受付開始直後の1分程度で30～40人の方の予約が入る状況が続いております。先着番号順に電話をさせていただき、ご利用いただく病棟の調整をしながら日程を決めさせていただいておりますが、特に週末のご利用を希望される方が多く、番号順が遅くなった方についてはご希望に添えないことがあるのが実情です。</p> <p>新型コロナウイルスの流行以降、感染対策として、短期入所ご利用の方は個室での受け入れを継続させていただいていることもあり、全体の受け入れ枠も一定に抑えております。しかしながら、できるだけ多くの方のご希望に添えるよう、予約ルールのあり方、予約可能枠など、総合的に改善策を検討してまいります。</p>	
予約方法	ネットはパソコンの方が早くとれるのでしょうか？開始1分もしないのに30番以降になります。早く取れる策とかはないのでしょうか…？		
予約方法	予約時、どんなに頑張っても早い順番(確実に予約できる順番)の予約ができません。夏休みや冬休みのある時期は特にです。ティンクルさんしか預け先がないので、希望の日に予約が取れなかったら、どうしたら良いのでしょうか…		
予約方法	インターネットの予約で、私は慣れているので、毎回予約が取れて、大変助かっていますが、早い者順で、申し訳ない気持ちもあります。インターネットの方法で、別のやり方(抽選など)があれば、良いかなと思います。でも定期的に取りれるのは、本当に助かっています。		
予約方法	インターネット予約になり、電話に束縛される時間がなくなったことは大助かりです。9時ぴったりに入力しても、10番以内の番号が取れたことがないのはなぜでしょうか？		
予約方法	毎月1日からの予約ですが、9時に予約完了しても、かなり予約番号が遅い。レスパイトであれば致し方ないが、日にちが決まっている場合の予約ができるのか不安。		
予約方法	予約日9時、いくら急いでスマホを操作しても、遅い番号になってしまう		
予約方法	予約が遅い順番になって、希望の日程とは違う…毎回です。瞬時に予約が殺到、ちょっと無理だなあと、諦めるしかなさそうです。		
予約方法	インターネット予約がなかなか早くつながらなくて…		
予約方法	9時ちょうどに予約しても、なかなか希望日が取れない		
予約方法	前にアンケートの結果を頂きました(ありがとうございます)。ショートを取り辛さを感じているのは私だけではないことを知り、又その多さにも驚きました。この様にアンケートを集めるからにはきちんと改善して頂きたいと思えます。言いたい放題となりすみません。これからも頑張ってください。宜しくお願い致します。		
予約方法	ネット予約は慣れましたが、いつも40番前後で希望日は望めません。改善される様でも無く、皆さん納得されているのかしら？		

予約方法	インターネットでの予約は、すぐに手配しても希望の日にちが取れる番号がとれない	(前ページに回答を記載しています)
予約方法	毎月9:00に待機して入力していますが、20番後半しか取ることができません。ICTに詳しい方によると、パソコンの設定等により、入力の省略や入力スピードが違うということを聞きました。また、朝仕事をしていたり、子どもの介助の多さによっても、入力のスピードの差が出ます。朝、子どもの世話が深い程、また、仕事が忙しいほど、一刻を争うような予約をするのは難しいと思います。1日9:00～5日17:00までに入力といった、他の施設で採用している方法に変更していただきたいです。	
予約方法	予約時の、名前の記入はちゃんと最後まで指導して下さい。ちゃんと名前を入れている人が不利です。	予約入力時にお名前が正しく入力されていない方については、最後までご入力いただくよう順次お声かけさせていただいております。
予約方法	予約の時、記入はちゃんとするように指導してほしい。ちゃんと記入している人が不利です。(まだ改善されていない場合の意見です)	
予約開始時刻	ショート再開されてから、なかなか利用出来ていないので、アンケートの記入が出来ませんでした。予約受付の9:00がお迎えの時間と重なって予約番号がなかなか早く取れません。	インターネット予約の不具合や、予約操作が難しい方からのお問い合わせ等にも対応できるよう、平日9時からの予約開始とさせていただいております。様々なご事情の方がいらっしゃるかと存じますので、予約開始時間については検討させていただきます。
予約開始時刻	インターネットの予約が平日9時であるため、学齢期の子が利用の場合、ほとんどの親が送迎の時間帯です。9時にネット予約する場合、送迎をずらさないと難しい。	
日程調整	以前、土日をまたぐ月曜日帰宅は、月曜日入所の人がいるのでできないと言われていましたが、今は、月曜日帰宅の人がいるので火曜日からしか入所できないと言われます。方針が変わったなど、あるのですか？	ご希望の日時についてご意見をいただいたようなケースにつきましては先着順に日程を決めさせていただく中で、個別の事情が生じたものと思われれます。予約調整の方針は変更しておりませんのでよろしく願いいたします。
日程調整	キャンセルなどで、空きが出た場合、ホームページなどで公表して利用できるようにしてほしい。	早い段階でご予約のキャンセルがあった場合には、先着順でご予約いただけなかった方にご連絡する等の対応をさせていただいております。今後の運用改善については引き続き検討させていただきます。
日程調整	年に1度位、希望日数で利用できるとうれしいです	少しでも多くの方にご利用いただけるよう、3泊4日以内でのご予約をお願いしております。保護者様のご病気等の理由の場合には、個別にご相談いただきたいと存じます。
日程調整	3泊4日じゃなくて、もう少し4泊5日とかにしてほしい	
日帰り、短時間利用	コロナになり、予約していたものもキャンセル。それ以来今日まで利用していません。一度予約をし、連絡をいただいたのですが、日帰り利用ならという回答でした。それでは、送迎もしなくてはいけないので、仕事でお願いしたのに、意味もなくなるので利用はやめました。	ご予約いただいていたにも関わらず、新型コロナウイルス感染者の発生によりお断りさせていただき、大変申し訳ありませんでした。ご利用日程につきましては、久しぶりのご利用となる場合、日帰り利用からお願いさせていただくことがございます。ご予約時点でそのような説明ができず変更させていただき、大変申し訳ありませんでした。

利用前の情報提供	3・5について、以前、入所にあたり必要な書類を用意して欲しいと利用の2・3日前にお電話を頂いたのですが、週末(金曜の昼)とあって用意ができず、利用できなくなりました。もっと柔軟に対応して頂きたいと思います。	久しぶりのご利用となる場合や、医療的ケアの内容に変更がある場合等には、診療情報提供書等をご提出いただくことをお願いしており、こうした事情を十分な余裕をもって予めご説明するよう努めてまいります。この度はご不便ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。
利用中・利用後の情報提供	眠った時間をしっかり記入してほしい。	お帰りの際にお渡しする短期入所連絡票には、食事、睡眠時間、排便・排尿、発作等の状況を入力しております。ご不明なことがありましたら説明させていただきますので、職員にお尋ねください。
情報共有	ナースさんによって、吸引回数やポジショニングの仕方や予備の物品使用等違っているので、定期的に情報共有をお願いしたいです。	利用者様の状態、ケアに関する個別の対応など、ご家族様にも確認させていただきながら、職員間の情報共有に努め、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
情報共有	医ケアにつき、なぜ物品を使えないのか？みなさんに伝えて下さるとおっしゃっていましたが、残りのおむつの数でみると伝わってないのか…(勝手な事を言ってしまう)	
情報共有	情報共有、よろしくお願いします。(施設全体として)	
利用中の対応	オシッコで服がぬれていても、そのまま他の服と一緒に袋に入っている。	不適切な対応をいたしましたことをお詫び申し上げます。尿で濡れたり、汚れてしまった衣類は水洗いしてビニール袋に入れて、乾いている衣類とは分けてお返しすることとしております。改めて、その対応を徹底いたします。
利用中の対応	病棟出入りの制限はあった方が良くと思います。ただ、どのような状況で医ケアを拒否しているのか。ビデオを持ち込みしているのに、なぜ拒否しているのかがわかりません。支給されるオムツの値上がりもしています。こういう状況は、改善(見る事ができたら)できるかと思うと、その状況を見たいとも思います。(勝手言ってしまう。)	新型コロナウイルス感染予防の観点から、現在も引き続きご家族様には、ご利用者様のご様子を病棟で一緒にご確認いただけないため、ご不便をおかけし申し訳ありません。ご利用中のケア内容につきましては、ご家族様のご要望も確認させていただきながら可能な方法について個別に調整させていただきます。
ケアについて	オムツの交換は多めにしてほしい	おむつ交換は1日の日課の中で定期的に行っていますが、車いすの移乗や体位変換を行った際に、排泄されていることに気づいた時点で随時交換させていただくことを徹底してまいります。
ケアについて	コロナ前に入浴見学をした事があります。娘ですが入浴後男性職員にタオルを掛ける事も無く、真っ裸で介護されて凄く違和感がありました。娘は重度なので嫌がりませんが、皆さん同じ対応なら恥ずかしがる利用者がいるのでは？テンプルの方針をお聞きしたいです。	お体を洗っていない時や更衣時には、バスタオルを掛けて介助させていただくなど適切な対応を、あらためて徹底してまいります。

利用中の過ごし方	仕方ないと思いますが、もう少し間隔をとって、活動的なことができるといいなと思います。とは言え、いろいろお世話いただき、ありがとうございます。	<p>感染対策の観点から、現在も短期入所利用者の方には個室をご利用いただき、スタッフステーションから最も近い居室、もしくはデイルームから利用者様に目が届きやすい居室を準備しております。</p> <p>日中活動に直接参加していただくことは難しいため病棟毎に工夫し、その雰囲気を楽しんでいただけるように心がけております。また、個別に居室でも楽しめる内容で対応させていただく場合もございます。今後とも安心してご利用いただけるよう必要な配慮に努めてまいります。</p>
利用中の過ごし方	感染したくないので仕方ないと思う。ただ本人にとっては楽しくないし、淋しいのかなあと思う。また前みたくTVのある広場に集まったり、遊ぶことができる時がやってきてほしい。	
利用中の過ごし方	コロナの感染が落ち着いている期間は、個室外での活動も考えていって下さい。	
感染対策 (個室対応)	コロナになって全く利用していない。したくても個室に入れられると聞いたので今はしていない。別のところで利用しているが、本人は行きたがっている。	
感染対策 (個室対応)	コロナ感染対策のための個室利用はしかたがないことと思うのですが、本人のためにはずっと個室で過ごさなければいけないということは退屈でもあり、気分転換もできないと思います。	
感染対策 (個室対応)	感染拡大防止のために個室利用は仕方ないと思いますが、連日個室のみで居るのかと思うと、家族として、さみしくないだろうかと少し不安になります。人との関わりが好きな子なので、皆さんと関われる時間が少しずつ増えたらいいナア~と思います。	
感染対策 (個室対応)	何よりも1人である事が寂しく、誰かにそばにいてほしい子なので、早く、個室対応がなくなってほしいです。5類になって数ヶ月経ちますが、いつ頃まで個室利用か目安があれば教えて欲しいです。	
感染対策 (個室対応)	個室はさみしいかなア、仲間の声や音がすきなので皆がいるスペースがいいです。	
感染対策 (個室対応)	しばらくは仕方のない対応だと思います。個室利用＝利用人数が少ないので希望日を取りづらい。以前のようにフロアで皆とすごせる日が早く訪れることを願います。	
個室利用中の観察	コロナ感染拡大防止のため…個室利用は仕方ないことと思っています。しかし、個室のため、目が届かないことがあることが気になります。てんかん発作時の対応がなされていない形跡が本人に残った状態で帰宅してくるとやはり心が痛みます…何かいい方法がないものかと思うのですが、いかがでしょうか？	
個室利用中の観察	職員さんの目が行き届くのであれば個室でも問題ないと思います。	

感染対策 (保護者の出入り制限)	子どもが利用するお部屋を見せてもらえないのはやはり心配や不安が残る。マスク等、感染予防を徹底した上で、出入り(最低限の)は、制限を解除しても良いと思う。	5類移行後も、入所者の方の面会を病棟の外で行っていただくなど、慎重な対策を継続させていただいております。短期入所のご家族様にもご不便をおかけしております。ご利用中の様子等でご心配なこと、ご確認されたいことにつきましては、随時職員にもお尋ねください。
感染対策 (保護者の出入り制限)	ベットでの姿勢、体位などの確認が出来ないのは不安です。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	そろそろ個室利用をやめてあげてほしいです。今は、まったくどんな場所に入っているかが分からない状態なので、病棟出入りもできるようにしてほしいです。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	いろいろかわってきているので、様子がわかるように、病棟出入りができるようにしてほしいです。よほど、マスクして、他とかかわらなければ、そこまで心配いらないと思うので。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	インフルエンザと同じ5類感染症になっても、病棟出入り制限が続くのは納得できません。マスク着用、アルコールによる消毒などの対応をすることで保護者の出入りを許可して頂きたいです。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	子どもの様子がわかるようにしてもらえると嬉しいです、写真や動画など。一番は病棟出入りがあると嬉しい。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	何年も利用の階に行けていないので、個室でどのように過ごしているのかわからない。	
感染対策 (1階での引き継ぎ)	1階に車椅子に乗った状態で降りてくると、体の傷や、お腹の張り、おしっこ、便漏れなどがチェックできない。褥瘡ができていたり、尿・便漏れがあり、車の中で全着替えをしたことも何度もあります。以前のようにベットの上で体の状態をチェックしたり、お腹が張っていたらおしっこをさせたりしてから車に移乗したいです。	ご家族様にご負担をおかけし、大変申し訳ありませんでした。感染対策の観点から、1階での引き継ぎを継続させていただいておりますが、1階に降りられる前に、利用者様の状態を丁寧に確認するよう努めてまいります。
感染対策 (利用時の着替え)	「利用時に着替え」は必要なのか疑問にいつも思っています。	慎重な対応を継続させていただいておりましたが、短期入所利用者様の入所直後の着替えにつきましては、令和5年12月に見直しさせていただきました。

<p>感染対策</p>	<p>命に関わる方もいらっしゃるので、コロナの感染拡大を考えての行動は大切です。しかし、そこで生活してみえる方と、どうしても事情でお願いしたい利用者とは色々違うと思います。スタッフの確保もあるかと思いますが、同じフロアではない所でショートステイを受け入れて下さる環境が整うことを希望します。そうすることで、スタッフも利用者さんもお互いが少しでもラクになるのではないのでしょうか？お金も時間も、人間も必要なことなので、すぐに！！とはいかないと思いますが、コロナは5類になり、インフルエンザのように共存していかななくてははいけないと思いますので、改善をよろしく願います。アンケートもよいですが、今の現状をお知らせ下さる通信があると嬉しいです。</p>	<p>長期入所されている方について、医療的ケアの内容等により、入所病棟を調整させていただいており、短期入所のご利用者様につきましても、同様の対応をさせていただいております。また、感染予防の観点から、各病棟の個室に分かれて受け入れをさせていただいております。様々なニーズにお応えするため、受け入れのあり方につきましては総合的、長期的に検討してまいります。</p>
<p>感染対策</p>	<p>感染がおちついて、制限がゆるむとよいなあと思います。</p>	<p>現在も慎重な対応を継続させていただいており、ご家族の皆様のご理解とご協力に感謝申し上げます。5類移行後、職員や利用者様の感染が増加する時期があり、ご心配をおかけしていることを誠に申し訳なく存じます。感染者発生時には施設内の感染が広がらないよう必要な対策に努めてまいります。利用者様の感染予防のために必要・有効な対策を重視しながらも、社会的な状況を見極めながら、対策の変更・緩和について引き続き検討してまいります。</p>
<p>感染対策</p>	<p>安心して預けられる。…ただ、スタッフから感染者が出ると…。</p>	<p></p>
<p>食事</p>	<p>普段食べている食事と違うので、中々食べられないので申し訳ないです。</p>	<p>当施設の常食が軟菜食のため固めのお食事をご希望の利用者様には対応が難しい場合もございますが、ご相談の上で、できる限り普通の食事に近い形態の提供に努めてまいりますので、ご希望をお聞かせいただきたいと思います。</p>
<p>献立</p>	<p>いつも献立表を見るのを忘れて帰ってしまいます。もう少し目立つようにわかりやすくしてほしいです。私が悪いんですが、家に帰ってからあつ！と思います</p>	<p>献立表は、1階家族交流室横の掲示板に掲示しています。皆さんに注目していただけるよう「献立表」の表示を立体的にするなど工夫してまいります。また、令和5年9月末から、事務室横のテレビで「本日の昼食」として食事の写真展示を行っており、そのテレビ前にも献立表を備え付けておりますのでぜひご覧ください。</p>
<p>その他の要望</p>	<p>名古屋市民として、名古屋市の施設であるティンクルを利用していきたいと思っています。ティンクルなごやのレベル向上が、名古屋市民全体のQOLを上げることにつながると考えています。何もできない、とされている重心の障害者がどう生きていくかを考える最前線に立って、血の通ったあたたかい支援をして下さると嬉しく思います。よろしく願いいたします。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。名古屋市が設置している唯一の重症心身障害児者施設として、役割が果たせるよう支援の質の向上に努めてまいりたいと存じます。安心してご利用いただける施設となるよう、今後ともお気づきの点などお知らせいただきますようよろしくお願い申し上げます。</p>

<その他(感染対策)>

- ・私は賛成です。病棟内の方々を守るためには続けた方が良いと思っています。

<その他(謝辞)>

- ・いつも丁寧に説明して下さい、利用時の様子を細かく記録していただけるので、毎回安心して送り出しています。又、不安な事や情報共有も丁寧に対応して下さいるので、本当にありがたいです。今後共、よろしくお願い致します。
- ・いつも色々忘れていた事を声がけて下さり、ありがとうございます。
- ・いつも利用させていただき、家族の用事、リフレッシュに大変助けられ、感謝しています。スタッフの方々にも無理のないよう勤めていただき、ずっと継続して使用させていただけたらうれしく思います。
- ・いつも親切、丁寧に助かっています。
- ・大変ご丁寧に対応して頂けて感謝しております。
- ・適切な対応して頂いていると感じます。
- ・いつも大変親切にご丁寧に接して頂いており、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・皆さん、いつも丁寧に对应していただいています、ありがとうございます。
- ・いつもやさしく子に接してくれてあるがたいです。子供が笑顔で出かけてくれている。
- ・いつも、わりと調子良く帰ってきます。
- ・安心して預かってもらえて助かっております。

<その他>

- ・利用していないので、今の職員さんに関しては何も分からない。
- ・皆さん、とても真面目だなと感じます。
- ・利用していないので分かりません。