

2023年度 利用者満足度調査(長期) 記述回答内容集計

1. 看護師・生活支援員

	内容	施設からの回答
支援	新しい看護師さんの方の名前・お顔がわからないので、こちらからの希望を話した時の事柄が通わないことがありました。爪が伸びていることがありました。	新しい職員も覚えていただけるよう、名前を名乗り、こちらからご挨拶を差し上げるよう努めるとともに、ご家族様からどのような話をお伺いしたのか、職員間の情報共有に努めてまいります。また、爪など身だしなみについてもあらためて気をつけてまいります。
支援	日中の活動に楽しい遊びなどいろいろ考えてくださっていることと思います。その活動に体調が悪くないかぎり、どの子供さんも皆出してくださっているんでしょうか。	利用者様の体調に合わせて日中活動をさせていただいており、当日の体調が悪くない限りご参加いただくようにしております。
対応	電話での声が小さいので聞き取りにくい。	声の大きさなど十分注意して対応させていただくよう心がけてまいります。
情報提供	室内のことなど軽く一言添えてほしい。最近(面会)の日常をひとこと聞きたい。〇〇をして楽しんだ、楽しまなくても、みていたなど。	面会の際には、タブレットなどを活用し利用者様の普段の様子がお伝えできるよう努めてまいります。また日々のお写真やエピソードなどを盛り込んで、ホームページのブログを定期的に更新してまいりたいと思います。
情報提供	全く利用者の様子のことを伝えない。毎月利用者の写真を送ってほしい。	
情報提供	ケガ・キズの有が親から言われないと教えてもらえないことが時々ある。	ご心配おかけし申し訳ありませんでした。体調に変化があった場合は、速やかなご連絡に努めてまいります。
ご要望	味覚を忘れていてから、舌に、味の試みを望みます。	病棟により頻度は異なりますが、1ヶ月から3ヶ月に1回程度、療育活動の中で様々な味覚体験を行っております。今後ともいろいろな味を楽しんでいただけるよう工夫に努めてまいります。

2. 医師

	内容	施設からの回答
対応	対応をしっかりと整えるようにしてほしい。説明不足。	十分な説明がないままに診療等を進め、申し訳ありませんでした。施設で行える治療の準備や、他院受診の手配を整え、ご納得いただけるように、丁寧に説明させていただきます。
情報提供	病院へ通院した時、医師から質問された時説明できない時がある。通院する時、ティンクルでの様子など話していただけると助かります。	通院の際には、できるだけお目にかかって、状態を説明させていただきます。また、体調に変化があった場合には診療情報提供書を用意させていただきます。
面識	医師と関わっていない?	医療的な経過を、毎年説明したいと考えております。次の機会には、お目にかかって、お話し申し上げます。
面識	医師と話したことなし。(面会もなし)	

### 3. 薬剤師

	内容	施設からの回答
支援	冬場はインフルエンザ予防接種、新型コロナワクチンと短期間で多くの予防接種を行う予定なので、いつも以上に健康管理・状態チェックをお願いします。引き続き、浣腸とピコスルファートの調整をお願いします。	引き続き、薬剤による副作用には十分に注意してまいります。不安に思われることがありましたら、病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。
情報提供	毎月の処方の説明書用紙に送ってくれたらよい。何をのんでいるかたしかめたい。	服用されている薬剤についての薬剤情報をご希望の際には、薬剤情報を印刷してお渡すことができます。病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。
面識	話したことありますか？	面会についてのご希望は、病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。

### 4. 管理栄養士

	内容	施設からの回答
情報提供	どんな食事をしているか、説明や毎月こんだて表を送って伝えてほしい。	献立表については、1階家族交流室横の掲示板に掲示させていただいております。お越しの際はぜひご覧ください。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るようにいたしました。食事の説明や献立表のお渡しをご希望の際は、病棟担当者や相談員、管理栄養士へお尋ねください。なお、管理栄養士は事務室内におりますのでお気軽にお声がけください。
ご要望	半年もしくは1年毎にご相談できれば。	ご相談をご希望の際は、病棟担当者や相談員、管理栄養士までお尋ねください。
ご要望	細やかな栄養管理ありがとうございます。今後、食事変更の検討をする事があれば、金額の事は一旦置いていただき、本人に一番合った提案をしてもらえたらと思います。	ご本人にあった食事が提供できるよう医師、看護師等と情報交換を行い、進めております。今後ともご本人の様子やご家族のご希望に沿うことができるよう栄養管理を行ってまいります。
ご要望	入所した時の体重からすごく痩せていて、普通食で家では食べれていた食事が今では子供の離乳食と同じ感じで、全く歯を使う食事もしてなくてあれでお腹がみたされているか心配です。手足もすごく細くてガリガリになって職員が動かすのに楽になるように痩せさせた感じています。あれでは体力もなくなり、よく熱を出すと言われますが栄養が足りてないか心配です。しゃべらないからいい事ですね。	ご心配をおかけし申し訳ありません。食事内容、栄養管理は医師、看護師等と情報交換を行い、ご本人に合った食事の提供を考えております。今後ともご本人の様子、経過をみながら適切な支援をさせていただきます。ご心配なことなどいつでもお声がけください。
面識	話したことありますか？	面会についてのご希望は、病棟担当者、相談員を通じて管理栄養士へお尋ねください。なお、管理栄養士は事務室内におりますのでお気軽にお声がけください。

5. リハビリテーション職員

	内容	施設からの回答
情報提供	現在、製作依頼中のバギーについて進捗を教えていただけるとありがたいです。	車椅子やバギーを製作する際には、業者にも直接お問い合わせいただけるように調整させていただきます。進捗につきましては、随時、当施設からも連絡させていただきます。
情報提供	書類に印鑑を押すだけであまり説明されない。	リハビリテーション計画書の更新の際には、計画の内容などについても十分な説明に努めてまいります。
情報提供	様子の写真や頑張っている姿を伝えて送ってほしい。	病棟担当者にお伝えいただければ、リハビリ中の様子を写真にてお渡しいたします。また、個別支援計画の説明の際にも、お伝えさせていただきます。
ご要望	四肢の関節拘縮予防、脊柱の側弯進行予防を重点にお願いします。	ご本人の状態にもよりますが、四肢の関節拘縮予防や、脊柱の側弯進行予防に重点を置いてリハビリを行っておりますのでよろしくお願いいたします。
ご要望	回数もしくは時間を少しでも増していただければ幸いです。	ご本人の体調や病棟での生活の流れにもよりますが、可能な限り月10単位(1単位20分)はリハビリができるように努めておりますのでよろしくお願いいたします。
ご要望	リハビリの回数を増やしてほしい。	
面識	直接お話しする機会がないのでよくわかりません。	なかなかお目にかかれずに申し訳ありません。面会や個別支援計画の説明の際には、お目にかかれるように努めます。
面識	職員の顔も知りません。名前もわかりません。	

6. 事務職員・相談員

	内容	施設からの回答
対応	電話対応は長くまたせていることがある。連絡が行き渡らないことある。	お待たせする時間が短くなるよう努めさせていただくとともに、やむを得ず、取り次ぎや返答にお時間をいただく場合には一度お電話を切らせていただき、当施設からかけ直すなど、適切な対応に努めてまいります。 また、ご家族様からのお問い合わせや連絡事項について円滑に対応できるよう、日々の情報共有に努めてまいります。

7. 新型コロナウイルス感染拡大への対応 8. その他(改善してほしいこと)/(気づいたことやご感想など)

	内容	施設からの回答
支援	時々写真をもらうのは嬉しいです。ただ、同じ向きのポーズが多く、笑顔が少ないです。難しいとは思いますが、声かけや身体を起こすなど工夫をして欲しいです。	できる限り、利用者様の表情を引き出せるよう今後とも努めてまいります。
情報提供	利用者の活動や支援を学びながら計画していると思いますが、情報提供が少なすぎるので、きちんと表情や言葉とか伝えられるようにしっかりしてほしい。	利用者様の日々のご様子やできごとを十分にお伝えできるよう努めてまいります。
情報提供	新型コロナウイルス感染対策していると思うけど利用者の安全確保して元気な姿を写真とか情報提供してほしい。	行事等で撮影した写真につきましては、今後も随時送付させていただきます。また、今年度から、個別支援計画の説明時に、タブレット端末でお写真をご覧いただき、ご家族に選んでいただいたものを写真にしてお渡ししております。ご面会にお越しいただいた際にも、日々のご様子やできごとをお伝えできるよう努めてまいります。
情報提供	面談すること少なくないですか。利用者の家族に元気な姿を手紙や写真を送ってほしい。	
情報提供	面会時、職員の方からティンクルでの様子があまり説明されていない。	
情報提供	ワクチン接種時の子供の様子をこれからもお知らせください。	新型コロナウイルス感染症が5類に移行となり、今後ワクチン接種の方針も変更となる可能性もございますが、接種時にはその旨のお知らせとご本人の様子について連絡させていただきます。
面会	折角飾り付けしている1階を2階にいる息子にも見せてあげて、天気良ければそろそろウェルネスガーデンへの散歩をお願いしたいです。	日中活動の様子が十分お伝えできず申し訳ありません。活動時間では施設内やウェルネスガーデンへの散歩を計画的に行っております。面会時などにはその様子などをお伝えできるよう心がけてまいります。
面会	10分の知らせ(アラーム)が気になる。	限られた時間でのご面会に協力をいただいている家族様への配慮が不足し申し訳ありませんでした。
面会	面会時間を午前中にも枠を作っただけだと嬉しいです。難しいとは思いますが…。	午前中は、受診、処置や生活支援(入浴等)を行っている関係から、面会時間は午後にご設定させていただいております。ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。
面会	面会時、本人にもマスク着用をと思いますが、以前から散歩するときはマスクを着用していました。	利用者様には一律にはマスク着用をお願いしておりませんが、不特定多数の方と接触する場合には着用をお勧めしております。面会の際、ご希望される場合はお申し出いただくようお願いいたします。
感染	コロナ感染も外部からで職員の方達からですよ。ティンクルの子供達は外へ出る事はないので外部からですよ。	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。感染経路の特定は残念ながら困難ですが、持ち込まれたウイルスに利用者様が感染してしまわれたと考えております。
ご要望	5類になったので少しずつでも以前のようになるようにと願っています。	感染者発生時にはこれまでと同様「きずなネット」等で速やかに状況をお伝えするとともに、施設内の感染が広がらないよう、適切な感染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。
ご要望	きずなネットの活用は安心できます。約3年半経ちますので対応・対策も次の段階へお願いします。	

ご要望	ホームページをまめにチェックしています。内容・文章に慣れてきて・・・見落としがちです。新着情報の見出しを発生日ごとに色分けするとか？するとわかりやすいかな。	2023年9月までは発生の都度、関係者の検査結果判明の都度、ホームページ上で報告しておりましたが、発生が連続していた時期にはわかりにくい状態になりますため、10月以降は1週間単位での発生状況の報告に変更させていただいております。 新たな陽性者確認に伴い検査対象となる利用者様や、面会中止となるご家族様にはきずなネット、電話で連絡させていただいております。今後も施設内の状況をわかりやすくお伝えできるよう努めてまいります。
ご要望	普段の様子を撮っているiPadの画像をいただけるようにできないでしょうか。Wi-fi等導入して。見せて欲しいと言わなければ見れないので。	保護者会様からご寄贈いただきましたタブレット端末のおかげで写真や動画の撮影も行いやすくなっており、個別支援計画説明時等にご家族様にもご覧いただいております。各利用者様の個人情報にも配慮しながら、より多くの機会に写真、動画を見ていただけるようにする方策につきましては、今後とも検討してまいります。 なお、2023年1月にネットワーク環境の見直しを行い、Wi-Fiの整備を行っておりますが、Wi-Fiの使用につきましては、現時点では施設の端末のみに限定させていただいております。
その他	お知らせに日付が明示されていないものがある。 例)10月からの面会方法について	ご指摘いただきましたとおり、お知らせによって日付がないものがありました。今後は、お知らせ時期がわかるように記載させていただきます。
その他	1階ホールの飾りは美しく季節感を表して良いが、少し過剰に感じる。	できるだけ多くの方に季節感をお楽しみいただき、快適にお過ごしいただけるような空間としたいと考えておりますので、今後もぜひご感想をお聞かせください。

## (その他のご意見・謝辞等)

### 1 看護師・生活支援員

- ・感謝しています。
- ・いつも感謝しています。
- ・私はお世話になっている方々に面会時に会えるのと娘に会えるのと同じくらい、楽しみで嬉しい日です。いつも親身に寄り添ってくださり、感謝、感謝です。
- ・いつもありがとう。
- ・とっても良くしていただいています。

### 2 医師

- ・とにかく感謝しかありません。
- ・院長先生はじめ、とても感謝。
- ・毎月、血液検査を実施していただき、健康状態を数値で示してくださるのでより安心できます。
- ・個人的にお願いする予防接種にも本当に親切に対応してくださり、わがママをいつも聞いてくださる先生方にありがたい気持ちです。いつもありがとうございます。
- ・私にはむづかしいことはわかりませんが、個別支援計画の折りにいただく資料には本当にいつも「すごい！」と。そしてすべて結果が良く安心しています。
- ・院長にはお世話になっております。ありがとうございます。
- ・いつも気を遣い内容を柔らかく相手の気持ちに心伝わるように話していただきありがとうございます。すごく嬉しいです。いつもありがとう。
- ・よく熱を出しますが、ご連絡・処置をしていただき感謝いたしております。
- ・十分に対応していただいていますので、感謝しています。

### 3 薬剤師

- ・薬剤師様いつもありがとう。薬のお陰様で今日も・・・また明日も生きておられます。ありがとう。
- ・熱をよく出して、薬や注射の手配の連絡いただき、感謝をいたしております。

### 4 管理栄養士

- ・毎日毎日大変な作業をされていると想像できます。娘の満足そうな顔を見るたびに「おいしいものをいつも本当にありがとうございます。」と感謝のみです。
- ・食事の栄養を考えてくださいました。体に沢山栄養がうまく行きわたってほしいです。
- ・皆々様のお陰様です。いつもありがとう。
- ・胃ろうでやわらかいものを食べさせていただきありがたく思っております。味覚体験も喜んでいるので親が喜んでいます。

### 5 リハビリテーション職員

- ・私むづかしいわがままな娘にいつもなかなか大変だと申し訳なく思っていますが、これからもよろしく願います。車椅子に上手に座れて驚きです。ありがとうございます。
- ・リハビリテーション職員の皆さんいつもご苦労様です。ありがとう。

## 6 事務職員・相談員

- ・〇〇さんにはいつもご無理を言ったり相談にのっていただいたりとても感謝しております。
- ・〇〇さんには、いつも家族のことまで考慮して対応いただいております。大変助かっています。
- ・良くしてもらっています。
- ・私が困っていると(書類提出等)いろいろと親切にアドバイスしてくださりいつも「さすがプロ」と頼りにしています。電話対応も丁寧でとても感じ良く嬉しいです。
- ・いつも丁寧に対応していただいています。
- ・対応は良いと思います。ありがとうございます。
- ・事務職員の方の対応、電話連絡はとても良いと思います。相談員の方の対応や電話連絡もちゃんとしてくださっています。
- ・いつもわからない事は聞いても嫌な顔せず対応していただいております。感謝しています。
- ・お世話になっております・・・ありがとう。
- ・相談しやすく、助けていただいております。
- ・良い対応をしていただいていると思います。

## 7 新型コロナウイルス(感染拡大への対応)

- ・面会方法、頻度・時間についてはやむを得ない。
- ・まだまだ心配ですが、これからもよろしく願います。
- ・施設としてのコロナ対策は十分だと思えます。いつもありがとうございます。10月から待ちに待った直接面会が始まります！引き続き警戒はしながらも、世間の動きに合わせて元の生活に戻していけたらと思います。
- ・誰がなってもおかしくないこの何年間、皆さんよくぞここまでと私は、思っています。私も気を付けます。
- ・いろいろ大変だ後思いますがよくやっていたいただいていると思います。これ以上はないと安心しております。これからもどうぞよろしく願います。
- ・コロナ・・・情勢大変だと思えます。ありがとう。
- ・コロナになっても、ティンクル内で見ただき、様子を電話で連絡くださって、ありがたいです。

## 8 その他(改善してほしいこと・気づいたことやご感想など)

- ・ありがとうございます。
- ・衣替えの時期がくるといつも送ってしまいます。
- ・コロナ禍の中、手厚く、感染対策をとり、QOLにも配慮してケアをしてくださったティンクルの皆様には、本当に感謝の気持ちしかありません。ありがとうございます。5類になっても、ティンクルに入所している皆は重症化しやすいことには変わりないので、面会や行事などに苦慮されていることと思います。私達保護者もできることやアイデアを出し合い、入所中の家族のために健やかに気持ちよく暮らせるよう、協力かつ主体性をもって関わっていきなさいなと思いました。(生活に追われて安心してしまうことも多いですが、改めて思いました。)いつも本当にありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- ・大変おこがましいですが、入所当時に比べて(2017年頃?)ティンクルの内部が組織化できており、内部統制もしっかりしてきたと感じます。引き続き保護者とも力を合わせてより良い施設にしていけたらと思います。
- ・スタッフブログ、いろいろ工夫してあり楽しませていただいています。
- ・娘がお世話になり8年余の日々、本当にティンクルに入所できて私達はラッキー！と感謝しています。
- ・子供のいろんな事をいねいに説明していただきました。説明の中で心配な事とか等、もし感じた時は何のことはわからなくても尋ねる事が良いと思いました。この機会を感謝したいと思いました。
- ・いつ行っても1階のフロアの素晴らしさに皆様様の熱い思いが伝わってきます。私にとってはちょっと夢の世界ですね。ありがとうございます。
- ・建物に入ると季節感がある飾り付け等がしてあり、あらためて今がいつなのかを感じます。楽しみになってます。
- ・今は面会にティンクルに来る日が一番の楽しみです。本人の顔を見ると私自身幸せに感じます。また今度来る日まで元気でいてね。いつもみなさんに良くしていただいている事を感じながら、本当にありがとうね。
- ・コロナ期間、なかなか施設事が見えにくいので私の思いだけで簡単に記入しました。いつもありがとう。
- ・職員の方々から、保護者の私にまで優しい言葉をかけていただき、身体を気遣ってくださいありがとうございます。