

お寄せいただいたご意見と回答

	内容	施設からの回答
予約方法	今の予約方法では、得意な方がいつも早い番号が取れて、希望日に利用出来て、苦手な方が、いつも空いている日のみでの利用となってしまいます。せめて、予約で番号を取った方が、空いていなくて利用できない月は、次の月に優先して予約を取れるようにして欲しいです。今の予約方法が平等だとは全然思えません。もう少し皆が平等に利用出来る方法を考えて頂けると、とても利用し易いと思います。宜しくお願い致します。	<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、皆様の事情や希望日等をふまえて日程を調整するという方法をとっておりましたが、理由による調整がわかりづらいとのご意見もあり、令和元年10月に先着順での受付に変更させていただきました。</p> <p>また、予約方法につきましては、電話での受付としておりましたが、回線が混み合い、つながるまで何度もかけ直していただかなければならないという状態を解消するため、回線の増設等、複数の方法を検討しましたが、令和4年3月からインターネットによる受付に変更いたしました。</p> <p>インターネットによる受付は、予約開始時間直後の1分間で50人程度の方から予約をいただく状況が続いております。先着番号順に折り返しお電話を差し上げ調整しておりますが、そのご連絡が遅くなりお待たせしている日数が長くなっております方には、大変申し訳なく思っております。</p> <p>感染対策に万全を期す観点から、現在も、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、ご不便をおかけしている状況が続いております。できるだけ多くの方のご希望に添えるよう、受付後の予約調整の方法、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	ネットでの申し込みはなかなか順番が早くとれない。頑張っているにもかかわらず。	
予約方法	1日の9:00は緊張します。	
予約方法	予約決定日が遅いので予定が立てづらい。	
予約方法	日程調整をもう少しスピーディーにして頂けたら助かります。	
予約方法	忘れる時もありますが、9時スタートで1分？30秒？かからないうちに40番過ぎになる。皆さんすごいテクニックだと思いました。	
予約方法	予約申込時の情報機器の使いこなしの程度によって有利になっている現状を見直して欲しいです。	
予約方法	予約時の結果が本当に平等か疑問を感じます。先行予約枠があるなら、あることがわかっていれば納得できるが、いつも順番に納得いかず、モヤモヤしています。説明が欲しいです。	
予約方法	インターネットの先着順は、一見平等に思えるかもしれませんが、予測変換など技術や通信方法によって差が出やすいものです。老齢の親御さんなどにとって不利となってしまいます。電話の先着順も問題があったと思いますが、まだ電話の方が平等感がありました。〇〇日までに第2～3希望まで書いて提出し、調整するというやり方にするか、インターネットも5分刻みで受付をした人たちを1組にするとかの工夫をするよのではいではないでしょうか。	
予約方法	ショートステイを利用したい日数、理由、日時を一旦受理した上で、利用者を選考していただけたら、もう少し平等になるのでは…と思います。早い者順は不平等な感じがします。	
予約方法	インターネット予約で、早い番号がとれた事はありません。希望する日、曜日の予約は無理なので、毎回残念です。	
予約方法	利用させていただきたいのですが、インターネットの予約で遅くなってしまうのでとても残念です。	
予約方法	予約がとりずらく希望の日に予約がとれることは、とうていいないような気がします。	
予約方法	webで早いもの順は公平で良いですが、ネットに弱い人は予約できないと思います。(開始1分で50人程予約してしまう)	
予約方法	予約日初日のたったの1秒～5秒でNo順とは、何とも不公平感じがします。	
予約方法	予約番号なしの、予約希望日等の予約受付にしてほしい。(施設側で調整を行う)	

予約方法	予約開始1分以内にもかかわらず順番が30番以降なので、結局予約がとれずにいます。	(前ページに回答を記載しています)
予約方法	スマホでの予約ができず、電話しています。予約がなかなか取れず思案しています。	
予約方法	予約開始とともにネット予約をしても思ったところに予約を入れるどころか予約をとることさえできない。希望者に対しての受け皿が絶対的に足りていないのではないのでしょうか。職員の対応も大切だがそれよりも予約がとれなくてはなんともならない。	
予約開始時刻	子供の学校送迎8:45にする為、9:00ピッタリの予約ができない。予約時間を早めて頂くか、10時に予約を変更して欲しい。	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と存じますので、予約開始時間や、受付後の予約調整方法等、総合的に改善策を検討してまいります。
予約開始時刻	9時開始は学齢期の子を持つ親には厳しい。車で送迎している親がほとんどなので、車を停車させなくてはならず、危ない。	
キャンセル時の利用	キャンセル分がある(出た)場合の、キャンセル待ち等、明確にし、利用出できる様になるといいです。	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。
利用日数	1日にネット予約を忘れる事もありますが、2~3分で50番の時もあります。利用出来ないことや1泊2日の時もあります。それでも助かりますが、2泊3日とれると用事をすませる+レスパイトになるので、ご要望として記入させていただきます。	少しでも多くの方にご利用いただけるよう、3泊4日以内のご予約をお願いしておりますが、皆様のご希望に沿えず、より短いご予約となることもあり、大変申し訳なく存じます。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対応させていただくこともございます。
利用日数	そろそろ2泊をお願いしたいと思っている。最近母親(私)が体調を崩したので、もっともっと利用日を増やしていきたい。	
利用日数	1年に1回2泊3日がほしい。	
利用日数	予約したい日に取れない。5~6泊できたらと思う。	
予約が取れない、利用できない	予約がなかなかとれず、子供の利用時のケアが心配です。3ヶ月に1度ぐらい予約がとれるとうれしいです。	できるだけ継続的にご予約いただくことにより、利用者様にも当施設に慣れていただけるよう調整させていただきたいと考えておりますが、毎月、ご予約希望者の方のうち、一部の方には利用いただけない状況が続いております。できるだけ多くの方のご希望に添えるよう、受付後の予約調整の方法、予約可能枠など、総合的に改善策を検討してまいります。
予約が取れない、利用できない	ケア中の事は安心してお任せしています。予約が取れず、毎回思案になっています。	
予約が取れない、利用できない	予約がなかなか取れない。希望に対して枠が不足なのは承知だが、なんとかならないものか。	
予約が取れない、利用できない	利用者が多い為なかなか思うようには利用しにくい。	
予約が取れない、利用できない	予約がとれず利用はほぼ出来ていませんが、緊急時に利用できるのか不安です。	
予約が取れない、利用できない	名古屋市に受け皿が足りていないことを伝えてほしい。家から近いのに利用ができないのは残念です。	
利用理由の確認	これまでほぼこちらの希望通りをお願いできていることにはとても感謝しております。ただ、何とかご無理を通してお願いしている感じですので、気楽に頼みにくい点があります。よく冠婚葬祭の場合と言われますが、こちらの都合(理由)は関係なく、お願いしやすくなるといいと思います。	通常のご予約調整時には参考に利用理由を確認させていただいております。緊急利用のご相談の場合には、利用時間等も含め、できるだけご要望に沿った調整が行えるよう、詳細な状況を確認させていただくこともございます。

休日の利用	土、日の利用がなかなか難しいですが、親の介護力も年々弱くなっているため、平日は生活介護に行っているため、休日ショートができるとうれしいです。	基本的には平日からの入所をお願いしておりますが、ご事情により土日入所もお受けしております。また、入所時間は10時～15時とさせていただきます。午前中の入所にご協力をお願いしておりますが、学校・生活介護がある場合は利用後の入所もお受けしておりますので、ご相談ください。
利用前の情報提供	呼吸器の設定書類を点検の度に求められるが、本当に必要なのか？手間とコストが必要度に対してかかりすぎているように思う。	呼吸器装着の方には、呼吸器の設定内容がわかる書類（点検表、変更時の医師の指示書など）のご持参をお願いしております。大変お手数をおかけしますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。
利用中・利用後の情報提供	短期入所連絡票が下の方が切れていて読めないことがよくあります。様子がわかりません。	大変ご迷惑・ご不便をおかけして申し訳ございません。今後は用紙の状態を定期的に確認し、適切な形式で情報をお伝えできるように努めてまいります。
情報共有	情報共有を十分にしたいです。	より円滑な情報共有を目指し、利用中の状況やケア内容を適切にお伝えできるよう職員間で共有を徹底してまいります。
ケアについて	施設内のやり方があるかもしれませんが、お願いしていることはやっていただけるとありがたいです。	ご希望に沿ったケアが提供できるよう、引き続き丁寧に対応してまいります。施設内の方法を踏まえつつ、可能な限りご要望にお応えできるように努めてまいります。
ケアについて	口腔ケアをあまり十分に提供できなかったのですが、毎回利用時に記入するようにしたら、きちんとしていただけるようになり、助かります。	口腔ケアについて改善を感じていただけたことをうれしく思います。今後も利用者様へ丁寧なケアを心がけ、継続的に取り組んでまいります。
ケアについて	病棟でのケアが以前よりも丁寧になったように感じ、うれしく思っています。以前は帰りの車の中で大量におしっこが出たり、じょくそうがあちこちにあたり、口の中が飴状でべとべとだったり、残念なことが多かったのですが、そういうことも無くなりました。改善ありがとうございます。感謝しています。	ご満足いただけるケアが提供できているとのこと、とても励みになります。今後も利用者様に快適にご利用いただけるよう、引き続き丁寧な対応を心がけてまいります。
利用中の過ごし方	療育的なことはしてほしいと思う。自分でTVみたり遊んだりする子ではないので、行ってもケアの時間以外は個室で寝ているか、ゴロンとしているだけなのかなと想像します。（帰宅するとたいてい生活リズムが崩れるので）コロナの時は仕方ないと思ってたけど、できる方法を考えてほしいです。	今後の課題として、利用者様ひとり一人に合わせた活動を提供できるように工夫を進め、より充実した時間を過ごしていただけるよう取り組んでまいります。
感染対策	そろそろ元に戻してほしいと思います。	現状の対策を慎重に検討しつつ、より適切な対応が取れるよう改善を進め、利用者様が安心してご利用いただける環境を維持してまいります。
感染対策	丁寧に対応していただいている印象ですが、あまりに慎重すぎるのもいかなものか、とも思います。	
感染対策	今の方がスムーズでいいと思います。以前は部屋での確認で帰るタイミングがわからず長い時間居たりしたので、当日の予定が立てにくかったです。コロナに限らず感染症が多くなっているため、このままでいいと思います。	引き続き、利用者様やご家族様の利便性を考慮しながら、安全な環境を提供してまいります。

感染対策 (個室対応)	5類になったので、寝る時以外はプレイルームで皆と過ごさせて欲しい。	デイルームでの活動については、感染リスクを十分に考慮しながら再開の可能性を検討してまいります。
感染対策 (個室対応)	そろそろ個室対応を考えて欲しいです。なるべく賑やかな、楽しい環境を工夫して欲しいです。	利用者様が楽しく過ごしていただける環境づくりを進め、賑やかな雰囲気を感じていただけるよう努めてまいります。
感染対策 (個室対応)	個室利用ではなくして欲しい。	
感染対策 (個室対応)	個室でもゆっくりすごせるとは思いますが、コロナ前みたく、フロアで他の利用者さんたちと過ごせる時間があるといい。	
感染対策 (個室対応)	個室利用をなくして欲しい。本人にとって退屈な時間になってほしくない。	
感染対策 (個室対応)	コロナが流行した頃から、現在まで一度も利用していません。本人の性格を考えると、個室で何もせず過ごすことは退屈かなと思っています。ただ、本人は行きたいと言っています。コロナが終了したわけではないですし、入居している方を第一に考えることは当たり前と思っています。ただ、私も一人で育児をしているため、もし何かあった時のことを考えると、すぐに利用させていただけるとは思いますが、本音です。今どういう状況か全く分かりませんが、もし昔利用させていただいていた時のように、入居者さんと同じフロアの一室だとしたら、可能であれば、ショートステイ専用のフロアや部屋(別フロア)があると、多少はお互いの感染リスクが減るのでは？と考えます。もう、そうならいたらすみません！	
感染対策 (個室対応)	施設側の考え方に合わせて利用しているので、気になりません。もし可能であれば、利用中、個室利用であっても、以前のように他の方や大勢集まっていた場所などで皆さんとコミュニケーションが取れたら、より利用中楽しくなるかなとは思いますが、施設の方針に従います。	長期間ご利用を控えられている中、現在の状況が分かりにくく不安なことも多いかと存じます。感染対策については引き続き利用者様の安全を最優先に対応を進めておりますが、ショートステイ専用フロアの設置についてのご提案も参考にさせていただき、今後の運営に活かしてまいります。また、必要時には柔軟にご利用いただける体制づくりを引き続き努めてまいります。
感染対策 (個室対応)	施設側の考え方に合わせて利用しているので、気になりません。もし可能であれば、利用中、個室利用であっても、以前のように他の方や大勢集まっていた場所などで皆さんとコミュニケーションが取れたら、より利用中楽しくなるかなとは思いますが、施設の方針に従います。	感染リスクを抑えながらも、利用者様が楽しく過ごせる環境を整えることは重要と考えております。ご提案いただいた、コミュニケーションの機会を増やす工夫についても検討し、より充実した時間を提供できるように努めてまいります。
感染対策 (個室対応)	まだ感染がある可能性があるのではかたがない…と思うのですが、個室のみの利用だとトイレの制限があったり、1人の時間が長いなど利用するにあたり、どうしても満足のいくものとは言えないことが多いのが残念です。	個室対応に伴い、トイレの制限や1人の時間が長くなることについて、ご不便をおかけしております。感染状況を注視しつつ、利用者様が快適にお過ごしていただける環境づくりを進めてまいります。
感染対策 (個室対応)	生活介護や家でも、時間をみてではありますが、ほぼトイレへ連れて行っての排尿であるのに、ショートだけは100%オムツでというのはいかがなものか。コロナで個室であるのは仕方ないですが、早く今まで通りにトイレ介助して頂けることを強く望みます。(介護の基本、できる事をサポートする事に反しています)	利用者様の持っている力を尊重し、可能な限りこれまでの生活に近い方法でサポートすることが大切だと考えております。個室対応については感染リスクを考慮した対応ではありますが、今後の状況を踏まえながら介助方法の改善を図ってまいります。
個室利用中の観察	車椅子に乗る前におしっこをさせていただけるようになったので、現状でも問題ありません。病棟に入れた時は、じょくそうのチェックやおしっこなど、ベットの上でチェックできたのでよかったのですが、今の態勢になってからしばしば尿漏れや自宅でじょくそうに気付くなどの問題がありました。何度かお願いをしたところ改善されて良かったです。	ケアの改善をご評価いただきありがとうございます。褥瘡や排泄管理については引き続き細心の注意を払い、快適なご利用環境を提供してまいります。

感染対策 (保護者の出入り制限)	保護者の病棟の出入りもそろそろ良いのでは…と思います	保護者様につきましては、11月よりご利用される居室への入室を可能としております。引き続き感染状況を注視しながら、安全にご利用いただける環境を整えてまいります。
感染対策 (保護者の出入り制限)	ショートステイが個室対応になってから、中まで見れないので、どんな個室なのか見てみたい。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	5類になって1年以上経つので保護者の病棟出入りを許可して欲しいです。青い鳥では許可されており、病棟内の様子が分かる上、たくさんスタッフの方々と挨拶することで安心します。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	他の施設では本人の個室利用、体調確認はされていても保護者は病棟に(検温等をして)出入りできているので、厳しい感じはします。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	病棟内の様子がよくわからないので、様子がわかればうれしい。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	コロナが流行っていない時期だけでも病棟での様子を見てみたいです。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	病棟への出入りが出来ないのは、本人がどういう体勢、環境で過ごしているか分からず、少々不安でした。	
感染対策	コロナはもう落ち着いてきたのに…いつまでもコロナ禍対応のまま。いつまでこの状態を続けるのでしょうか？何かあった時の入所者の方への配慮？でしょうか？早く以前の状態に戻ることを強く望みます。とはいえ、ショート利用できる事には感謝しかないのでガマンはします。ここがあるから何とか普通の生活ができるのは事実で、ありがたいと思っています。	新型コロナウイルス陽性者の発生などにより、ご利用の中止をお願いさせていただく際には皆様にご不便とご迷惑をおかけすることになり、大変申し訳ありません。平常時の対応を含め、今後も制限を緩和できないことがないか、引き続き検討してまいります。
感染対策	感染者が出た場合の利用キャンセルを無くす為には必要だと思います。キャンセルされるとどうにもなりませんので。	
感染対策	もう少し緩和していくことは難しいのでしょうか？難しいのかとは思いますが。	
感染対策	コロナもおさまってきている間はゆるめてもらえるとよいです。	保護者様に荷物整理を行っていただくことで、保護者様とゆっくりお話しする時間の確保につながる点、大変ありがたいと思います。一方で、介護タクシーの時間やご都合によりお急ぎの保護者様もいらっしゃるため、現状では職員が荷物整理を担当させていただいております。今後は、可能な範囲で保護者様にも荷物整理へのご協力をお願いする方向で進めていきたいと考えております。今後スムーズに進められるように、保護者様への案内と体制を検討してまいります。
退所時の対応	11月から入所時は病棟に入れるようになりますが、退所時の荷物整理も親がやったら、看護師さんの負担も減るし、ゆっくりお話しもできるのではと思いますが、どうでしょうか？	
緊急時の利用	以前、緊急時にお願いしたら断られました。何の為のショートなのか？	緊急のご相談に応じられないことがあり、大変申し訳ありませんでした。皆様のご事情に配慮し、可能な限りご要望に沿った対応ができるよう努めてまいります。
保護者同士の交流	障害を持つ子の保護者同士の交流の場として、空いているスペースを利用して、情報交換等出来たら良いかなと思う。(1時間程度の茶話会など)	在宅で生活されている皆様の支援という観点からも、ご提案のような機会が設けられるよう、検討してまいります。

<その他(感染対策)>

- ・ 良いと思う。
- ・ 悪くはないと思う
- ・ 安心ですね。入所をしていらっしゃる方もみえるので、外から入るショートステイは気をつけないといけないですね。ティンクルの方針に従います。

<その他(謝辞等)>

- ・ 丁寧に見ていただいている様子です。とても、ありがたいです。
- ・ いつも大変丁寧で、親切なご対応に感謝しています。清掃が行き届いていて、いつ伺っても清潔感があります。
- ・ 久しぶりに利用した際、スタッフの方が覚えていて下さり、笑顔で”元気だった？大きくなったね～”と声をかけて下さり、とても嬉しかったです。安心して利用させて頂いています。
- ・ 職員の皆さんには大変良くしていただいていると感じています。
- ・ いつも安心してあずけることができ助かっております。ありがとうございます。
- ・ 1Fロビーの毎月の飾り付け楽しみにしています。
- ・ 利用中、不安や心配だった事をあいまいにせず、色々な立場の方が声を掛けて下さり、より良い方法を親身になって考えて下さった事が、親として大変安心できました。いつもていねいに対応して下さい、本当にありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっています。感謝で一杯です。毎月は入りませんが、いつもティンクルは楽しみに出かけています。気分のよい切り替えになり助かっています。(本人も母もです)
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ ティンクルさんのおかげです。ありがとうございます。(ショートの際はゆっくりさせていただいています。)
- ・ 利用時の様子など細かく記入していただき、ありがとうございます。
- ・ なかなか利用できていませんが、職員の皆様の対応はとても素晴らしく良く、ありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。皆様が働いて下さるからこそ、私達親は、リフレッシュでき新たな気持ちで我が子を受け入れることができます。ありがとうございます。
- ・ いつも本当に丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・ しっかり対応していただきありがたいです。今後も続けていただきたいと思います。
- ・ いつもていねいな対応をして頂き感謝です。ありがとうございます。
- ・ 利用したいのですが、なかなか送迎が親の都合(体調)で行けませんので、アンケートも答不十分ですみません。