

お寄せいただいたご意見と回答

1. 看護師・生活支援員

	内容	施設からの回答
支援	顔に必要以上酸素の「あと」がよくつくので、やむを得ないが、「あと」をより気を付けてケアして欲しい。	酸素を使用する際は痕が残らないよう、装着位置や皮膚の状態に十分配慮するよう職員間で情報を共有し、さらに注意を払ってまいります。
対応	本人に対して声かけを多くして欲しいです。	利用者様への声かけの必要性について、より意識を高め、安心感や信頼関係が深まるよう、利用者さんお一人お一人の状況に応じた声かけを心がけてまいります。
情報提供	上記に関することでお気づきの点はない。逆に、生活に関する情報を教えて欲しい。担当者でないとわからないことが多いので困るが、しょうがない。情報を聞かなくても教えて欲しい。便・睡眠・痰の状態、日中活動、環境の変化など。	面会にお越しいただいた際などには、ご家族様が生活の様子を把握しやすいよう配慮いたしますとともに、担当者以外でもできるだけお答えできるよう、より一層職員間で情報共有を深めます。ご質問やご不明点については、お気軽にお問い合わせください。
	日頃の様子とか生活の様子を少しでもわかりやすく教えてくれたり、体調面も教えてくれたらいいと思います。	
	生理始まりの連絡を何度かいただけませんでしたので②(まあまあなされている)をつけた箇所がありますが、基本的には皆様、非常に気を配ってご対応いただけており感謝しています。	
面会時の対応	ロッカーの衣類が足りているのか、足りないのか、持って帰っていいのか、面会で部屋を出る時に聞きたくても支援員の方がいないので居室の外に1人でもいて欲しいです。	スタッフが不在の場合でも対応できる体制について検討し、改善を図ってまいります。また、衣類の状況は面会にお越しいただいた際などにご家族様と確認し、ご案内を差し上げるよう努めます。

2. 医師

	内容	施設からの回答
面識	医師と話したことありません。	平日の日中は施設の医師が勤務しており、ご質問等へのお答え、対応をさせていただきます。どうぞスタッフにお声かけください。
面談	通院時、山下院長とお話しさせていただく時間はあるが、半年に1回くらい現状を踏まえ今後のことを相談させていただく機会があると幸いです。	通常は1年に1回、医療面の経過説明を行っておりますが、ご希望に応じて機会を増やすことは可能ですので、日程調整させていただきます。
治療方針	実例があるわけではありませんが、万一、治療方針で家族と意見の相違がでた場合は、お互いが納得できる場所までしっかりと話し合えると良いなと思っています。(実例について、以前、蜂窩織炎で入院した前段階で当直医の意見と食い違いがあったことを思い出しました)	ご家族のご同意をいただいて治療を進めてまいりますので、ご家族のお話を伺い、十分に説明させていただきます。
診察・健康観察	毎日の体調を診ていただき、少しでも変化があった場合対処して欲しいです。	ご心配をおかけして申し訳ありません。施設では、医療スタッフと協力して体調管理をしており、必ず医師が終日勤務しておりますので、少しでも変化が認められた場合には、最善と思われる方法で対処しております。また、西部医療センターの皮膚科医師が2回/月勤務しておりますので、皮膚症状については、専門医に治療を依頼したり、専門医の指導を受けて治療を進めるなどの対応を行っております。
	湿疹のことや体調面大丈夫なのか？安全安心できる環境にして欲しい。	
	コロナにかかった子供たち、良くなったあとも様子(体調)を心がけて欲しいと思います。	
		後遺症に注意し、体力の衰えや呼吸機能の低下がないか等、お一人お一人の状況に対応して、体調観察を続けております。

3. 薬剤師

	内容	施設からの回答
情報提供	入所の時と違っている薬があったり、減らされている薬もあるので心配である。	服用されている薬剤についてのご心配がございましたら、病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。
	正直、薬はおまかせでよくわかりません。	
	月1回お薬帳とか飲んでる処方、変更なくても送って欲しい。	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、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。
ご要望	調子・体調が悪くなった時、重症化しないように免疫力を高めたい。個の要望です。	調子や体調が悪くなられた時は、医師の指示のもと、早急に対処させていただきます。ご不明な点は何なりとお尋ねください。

4. 管理栄養士

	内容	施設からの回答
情報提供	ご飯やおかずの硬さとか教えていただけたらいいと思う。利用者の好きな食べ物、嫌いな食べ物わかれば教えて欲しい。	食事の状態については事前にご相談いただければ対応いたします。お気軽にお声がけください。
ご要望	舌を使うことがないので月に1～2回でも味を感じる方法があったらして欲しい。	味を感じる体験は日中活動でも行っております。味を感じることは大切なことだと感じており、今後も継続してまいります。
ご要望	調子・体調が悪くなった時、重症化しないように免疫力を高めたい。個の要望です。	体調が良い状態を保つことができるよう医師、看護師等多職種が連携して対応しております。食事の面では毎月新しい料理を取り入れており、今後も体に良いと思われる食材を使った献立を考えてまいります。
ご要望	入所時より体重が減っているので体力的に心配。とろみ食に変更されて固形物も食べさせてあげたい。離乳食のようでかわいそう。	ご心配をおかけし申し訳ありません。ご本人の健康状態や食事形態は医師、看護師等と情報交換を行い、経過を観ております。今後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	(可能なら)食事を食べさせてもらうところを一度ぜひ見たいと思います。	11月から昼食の時間も面会ができるようになりました。お時間が合えば食事の様子をご覧いただけたらと思います。

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	どのようにしてもらっているか全くわからない。	リハビリの内容についてご説明いたしますので、面会の際などにお声がけください。リハビリの内容についてご説明いたします。
	なかなかお目にかかることができず申し訳なく思っています。次回会った時、どんな動きを行っているか教えていただけたらありがたいです。	事前にご面会の日時をお伝えいただきましたら、時間を調整してお目にかかるように配慮します。その時にリハビリの内容をご説明いたします。
	どんなリハビリをしているのか写真の様子とかあるといいと思います。	ご希望があればリハビリの様子などを画像に撮っておきますので、それをご提示します。
	リハビリしていただいているのを見ていないのでわかりません。	
面識	職員が誰かもわからない。	リハビリテーション計画説明書に担当者名が記載してありますので、ご確認いただければと存じます。なお、個別支援計画等計画書の説明の際には、紹介させていただきます。
ご要望	昨年同様、四肢の関節拘縮予防、脊柱の側弯進行防止を重点にお願いします。	硬くなりやすい四肢の関節や脊柱の側弯に対して、骨折に注意しながら時間をかけて関節運動を行っています。
	リハの時間・回数を安定・充実させて欲しいです。	リハビリの時間や回数は週に2～3回実施(1回あたり20分)できるように調整しております。
	いつもお話ししている通り、面会が少なく両親がマッサージをする時間が非常に短い為、少しでも身体をほぐすことをしてあげてください。(会う度に腕の動きが少なくなっていく悲しいので)	硬くなりやすい関節に対しては念入りにマッサージや関節運動を行い、動きが低下しないよう努めてまいります。

6. 事務職員・相談員

	内容	施設からの回答
対応	電話でも伝わりにくいことあるので、対応とれるようにして欲しいと思います。	ご用件を正確に把握し、他の職員への取り次ぎ、情報共有が必要な場合等には連携して対応できるよう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

	内容	施設からの回答
感染時の対応	コロナもインフルエンザと同じでかかってからの対応が大事。	感染症については、予防と同時に罹患後の適切なケアが非常に重要であると認識しております。今後も感染防止対策に加え、発症後の迅速かつ適切な対応を行い、利用者様の体調を守ることに努めてまいります。
	身体の丈夫い人でも人によってはかかると大変だったと聞きます。先般多くの子供達がかかり、子供の様子を聞き、物が言えない子供達がどれ程のものだったかと胸が痛みました。かかったあとのケアを心がけて欲しいです。	言葉で伝えることが難しい利用者様に対して、症状を細かく観察し、適切な対応を行うよう職員一同努めております。今後も、ご家族様に安心していただけるよう、ケアの質をさらに高めてまいります。
情報提供	(感染した時)いままで通り親に伝えて欲しいです。	感染時のご連絡について、引き続き迅速に行うことを徹底してまいります。利用者様の体調や感染状況に関する情報を適切にお伝えし、ご家族様が安心できるよう努めてまいります。
感染	ティンクルの入所者は外に出ていないのでコロナ菌は職員からだと思えます。外部の人はもっと気を付けて下さい。	職員を含め、外部からの感染リスクを最小限に抑えるため、手指衛生や体調管理、マスクの着用などの基本的な感染防止対策を徹底しております。引き続き、より一層注意深く対応してまいります。
面会等	いつでも出入りできるようにして欲しいですが、面会だと時間を縛られるから利用者さんと気楽に会えるようにして欲しい。	面会につきましては、11月以降ご予約は不要とし、1か月あたりの回数制限、ご面会時のエプロン着用についても廃止させていただきました。現在は1日あたり30分程度での面会をお願いしており、なおご不便をおかけしておりますが、対応の変更については保護者様のご意見もふまえつつ、引き続き検討してまいります。変更予定時期については明確にお示しできませんが、変更の際にはすみやかにお知らせいたします。
	コロナ以前のように、時間制限を受けずに面会ができるようになることが希望です。大雑把でもよいので、スケジュール(内容と条件と時期など)を示してもらえると嬉しいです。	
	面接で好きな時に会いたいと思う反面、緩和による感染拡大も恐く、難しく感じます。日数制限があるのであれば、土日のみは予約制としても、平日は予約なしとするなど、予約なしで面会できると良いと思います。予約方法もネットで予約抽選に参加できると良いと思います。	
	面会時間の制限はやむを得ないが、回数は理屈がわからない。もともと自由に面会できる施設なので利用したのに残念。回数制限が感染対策であるなら、会える場所を作るなど(空いている個室など)面会できるための工夫をすべきだと思う。	
	面会は、平時は規制なし。世間で感染拡大する時期や、施設で感染者がでた場合はレベルに応じた規制を入れるといったようにメリハリをつけた管理が必要だと思います。	
	利用者の方とか、のびのびと触れ合う時間や家族と会話ができるようにして欲しい。	
面会をエプロンまでしなくて良いようにして欲しい。		

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
食事	今、食事等、居室でいただいていると思いますが、シーツも汚れることでしょし、居室を出て皆と車椅子に座って食べるのが本来の食べ方だと思います。以前のように切り替えていって欲しいです。私たちが椅子に座って食べるのと同じ事だと思います。アンケートをとるだけではなく、その声を本気になって改善に努力して欲しいです。そしてこのことを改善したということを親は知りたいのです。	感染症対策の一環として居室での食事を継続しておりました。感染症対策時は状況を見極めながら、利用者様がより快適に過ごせるよう環境の改善を検討してまいります。環境改善した点については、随時、保護者様へお知らせできるよう努めてまいります。
整容	親の面会、歯科などへ行く時だけ髪型もきちんとしているのではなく毎日やってあげて下さい。	面会や受診だけではなく、普段から利用者様が気持ちよく過ごせるよう、髪型や身だしなみに一層配慮してまいります。引き続き、利用者様が快適に過ごせる環境づくりを心がけてまいります。
手足のマッサージ	手足の軽度のマッサージなどをオプションとして低料金で受け入れる制度があったら・・・と思っています。例)1ヶ月に自己負担8,000円ぐらいで4～5回程度)	週に2～3回、機能訓練の中でマッサージなどを行っております。
電話連絡	仕事中や運転中に電話が入り対応できず手が空いたらかけ直すので、緊急以外たて続けに電話をするのはやめて欲しい。	ご迷惑をおかけした場面があり、申し訳ありませんでした。可能な限り保護者様のご都合に配慮し連絡差し上げるようにいたします。
理美容	美容院の代金が高い。カットももっと綺麗にして下さい。本人がわからないからといって中途半端な感じです。	代金につきましては、依頼先を変更せざるを得ない状況があり、これに伴い値上げをさせていただきましたのでご理解くださいますようお願い申し上げます。髪型のご要望につきましては、病棟職員にお伝えいただきましたら、できるだけご要望に沿えるよう、伝達させていただきます。
写真送付	いつもお世話になっています。利用者と家族が気楽に出入りできるように、可能なら写真とかを送って欲しいです。	今年度は、夏に施設内で行った「ティンクルサファリ」の様子を送付させていただきました。個別支援計画のご説明時にもタブレットで撮影した写真をご覧いただき、わずかではございますが、プリントしたものをお渡ししております。
広報	紙面やWEBで活動の様子を拝見しますが、どうしても3階の記事が多くなってしまいますので、もう少しバランスがとれると良いと思います。	また、ホームページのスタッフブログでも施設での生活のご様子を写真や動画でご紹介しておりますが、各フロアのご様子がバランスよく伝わるよう、配信の頻度など今後とも配慮してまいります。
日除け	面会で庭に出る時、以前は黄色の日陰になるのが下りていてとても助かっていたのに今は全然下りていない。この暑い時使えるなら日陰を作ってください。	1階の交流ホール前に、可動式の庇を設置しております。夏のご面会時等には、天候により庇をおろすように配慮いたします。
災害の対応	災害時の対応についてどうされるのか聞きたい。	施設として防災マニュアルを作成し、月に1回、地震、火災、浸水等、様々な災害を想定した訓練を行い、対策の検証を行っております。また、非常食や災害時にも役立つ備品の備蓄、検証等も行い、災害に備えております。

(その他のご意見・謝辞等)

1 看護師・生活支援員

こちらの問いかけにいつも教えて下さって嬉しく思っています。
面会が終わって帰る時、看護師さんから「気を付けて帰って下さい」と優しい言葉をかけてもらい本当に嬉しかったです。
入所者に寄り添う気持ちをお持ちですからありがたく存じます。
感謝しております。
先になって行動していただき・・・ありがとう。助かりました・・・。ありがとう・・・。
毎日楽しく過ごさせていただいているので感謝です。ありがとうございます。
いつも親切にさせていただいてありがたいの一言です。いつも本当にありがとうございます。娘に会える日に皆さんと会えるのも楽しみにしています。
お部屋に入ることができるようになって看護師さんはじめスタッフの皆さんにお話しが聞けること、とても安心出来ました。
入所者のことをよくみて下さり感謝しています。
イベントの写真など送って下さり、様子がわかるので感謝しています。涼しくなったら、新型コロナ規制が緩和され、外へ散歩へ連れ出せるようになると嬉しいです。

2 医師

何かあれば連絡いただき説明して下さいありがとうございます。
ドクターにはいつも細かい説明をしていただきありがとうございます。
説明がわかりやすい。(院長先生)
良くしていただきました。ありがとう。先生が先に立って病院に連れて行ってくださいました。おかげ様で元気になりました。
院長先生からも丁寧に説明していただくので安心しています。
日々、大変な中で何かあれば直接電話を何度もかけて下さり、安心して信頼度100%です。ありがとうございます。
いろいろ大変なことばかりですが、よろしく願いいたします。親もいつも安心でいられます。
生活支援員さんとの連携がよくとれていて素早い対応を下さっていると思います。
何かあればすぐに診療していただけるので感謝しています。

3 薬剤師

お会いすることがなく、いつもお世話になっています。
薬剤師の方にも面会をした時よく声をかけていただきますがとても嬉しいです。
あまり直接的にお話する機会がありませんが、きめ細かく管理していただいていますので安心しております。
本人の顔、身体、元気に見えます。全部本人に合っていると思えます。
むつかしいことはよくわかりませんが、元気で毎日過ごせていることが一番安心しています。いつも心配り、感謝しています。

4 管理栄養士

お会いすることがありませんが、お世話になっています。
あまり直接的にお話する機会がありませんが、きめ細かく管理していただいていますので安心しております。
弟がいつも食事を楽しみにしておいしくいただけているようです。ありがとうございます。
本人の身体に合うように調節していただいているので今は元気そうでありがとう。
食事は娘の顔をみれば満足していることが一目でわかります。誕生日にはバースディカードまで。先日スタッフにそのカードをいただき「ありがとう！」と嬉しい日でした。いつも大変な仕事、感謝しています。

5 リハビリテーション職員

いつもお世話になりありがとうございます。
リハビリもちゃんとやっていただいて感謝しています。
リハビリの仕事大変な仕事です。自分を大切にお世話かけます。ありがとう・・・。
面会等で詳しく説明していただいていますのでありがたいです。よろしく願いいたします。
いつも気むつかしい娘に優しく接していただき何度も直接リハビリをしている時に立ち合いありがたく感謝しています。お疲れ様です。
お世話になります。引き続きよろしくお願い致します。

6 事務職員・相談員

いつもお世話になっています。ありがとうございます。
電話対応もいつも感じがとても良いので話しやすいです。職員の方が皆さん優しいので嬉しく思います。
大変お世話になって感謝しています。
〇〇さんいつもありがとうございます。事務職員の皆様、電話で毎回丁寧な対応感謝しております。今後もよろしくお願い致します。
いつも気軽に相談させていただき、大変助かっております。
書類・・・いろんなことで電話入れます。いつも気持ちよく話していただくので感謝しています。これからもお世話になります。
いつも丁寧に應對して下さるので感謝しています。
今年度も役所に出す書類の不備にすぐに対応して電話して下さりセーフでした。相談員の方も、わがままを聞いて下さりありがたく、
ずーっと担当でいて欲しいと願っています。いつも事務所の方々、ありがとうございます。
皆さんとても親切で優しい方ばかりです。
わからないこと等丁寧に面倒くさがらず対応していただいていると思っております。
お世話になります。加齢により理解するのに時間がかかることもありお手数をおかけしますが、よろしくお願い致します。
電話対応は感じが良いです。窓口の方も暑い中外から入ると労って下さる。相談員の方はいろんなことに対処して下さってとても感謝です。

7 新型コロナウイルス

まだまだすっきりしないですが、これからもよろしくお願いします。

先生や介護の人々ご苦勞されたことと思えます。コロナで今世をさよならされた方々・・・友達でいてくれてありがとう・・・。送ることできず・・・ご供養心の中に送らせていただきます。

どんな時でも、親切に対応して下さい、安心しています。とにかく誠実なのが、何よりのティンクルです。ティンクルへ入所でき、この上なくラッキー！でした。

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)

ティンクル全体の雰囲気がとても良いので面会に行くのをいつも楽しみにしています。子供を入所させて安堵しています。これからもよろしくお願いします。

個別支援計画は非常にしっかりと作成して下さいます。

本人の心の中読めない・・・？わかる時・・・ボーンとしている時。私は宗教心・・・神仏に手と手を合わせ願います・・・しばらくすると本人も気づきます。

どうか皆々様、どのような部署の方々も日々大変でしょうがお体に気を付けて。今後ともよろしくお願いします。

いつも綺麗に飾って下さりありがとう。とても明るく気持ちが晴れやかになります。

面会が週1になり、以前に比べ表情が明るく感じられ反応が早くなったように思います。関わっていただいているの方々ありがとうございます。感謝申し上げます。

入所者にとってティンクルは安らぎのある場所だと思ってます。好きな場所にいられることは本人にとっても幸せだと思ってます。