

2022年度 短期利用者満足度調査 寄せられたご意見と回答

キーワード	回答内容	施設からの回答
予約方法	9時にネット予約をしても20番以降となっていて、結局、電話での予約とあまり変わらない気がします。	<p data-bbox="1429 225 2069 486"></p> <p data-bbox="1429 486 2069 750">インターネット予約は毎月1日(1日が平日でない場合は、月初めの平日)9時から受付開始しております。9時直後から予約入力をされる方が多く、最初の数分間で毎月約40名の方のお申込みがあります。電話回線が混み合い、何回もおかけ直しいただくご負担に配慮しこの方法に変更いたしましたが、今後も受付状況を分析のうえ、皆様のご要望に少しでもお応えできる方策がないか検討してまいります。</p> <p data-bbox="1429 750 2069 933">インターネットでは毎月10日まで受け付けておりますが、電話調整は受付番号順に受付初日の15時から開始しております。業務上の都合で予約いただけない日程がある場合については、ホームページ、きずなネット等にて事前にお知らせするよう、改善に努めてまいります。</p> <p data-bbox="1429 933 2069 1061">なお、インターネットをご使用されていない方についてはお電話をいただき、職員が代行入力をいたしますが、入力方法の説明をご希望の場合は、遠慮なく相談員にお申し付けください。</p>
予約方法	インターネット予約は9時に入力してもなかなか早い順番が取れず、希望が通らないので何かよい方法はないのでしょうか？	
予約方法	毎月2～3分で予約しますが、いつも30番後半しか予約できません。早い方優先でいつも数人の人が取り放題なんですかね。私はいつも穴埋め要員毎月モヤモヤです。	
予約方法	インターネット予約開始時間ちょうど9:00(正確な時間)にかなりスピーディーに申し込みをしているのですが既に他の方が何人も申し込み済みの状態です。9:00申込み開始時間は正確に守られていますでしょうか？また調整の電話の時点で、年末は30日迄にとか、そちらの都合を初めて伝えられるのは困ります。	
予約方法	ネット予約になりクリックでできる様になったのは良いのですが、なかなか早い番号の予約ができない。3泊とれている子もいる中で、コツを教えてください。1泊もとれないと日帰りではあまり意味がなく利用を見送ってしまうので他施設も探しているところです。	
予約方法	どうしても用事があって、ショートステイを利用したいのに、朝9時に予約をしてもなぜかすでに順番が20番以降で、結局、予約したい日に予約がとれなくて、困りました。	
予約方法	なかなか思い通りの日程でショートステイの予約が取れないので残念ですが、インターネット予約になってからの方が楽なので続けてほしいです。いつも丁寧なケアに感謝しています。今後もよろしくお願いします。	
予約方法	どうせ後で電話で連絡が来るのであれば名前と電話番号くらいの入力ではだめでしょうか。変更のある人のみ入力するとか。	
予約方法	せっかくネット予約したのであれば、その場で利用不可が分かると公平かつ計画が立ちやすいのでは？毎月1日ではほぼ予約が一杯となるようだが、10日まで待つ必要はあるのか？皆必要だから予約するため早い決断がほしいと思う。	
予約方法	インターネット予約になり個人的には利用しやすくなりましたが逆に利用者が片寄ったり利用しにくい方もいるのでは？と感じています。	
予約方法	ショート担当者さんが変わられたようでとても対応がよく有難いです。ただネットにしても今まで同様システムは同じなので予約については変わらず残念です。	
予約方法	ネット予約が不慣れでついつい電話の方が早いので電話で予約してしまう。	
予約方法	インターネットの利用の仕方を聞きたい。	

予約開始時刻	予約開始時間を変更してほしい。	インターネット予約の不具合等にも速やかに対応できるよう、平日9時からの予約開始とさせていただいております。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
休日の利用	時々でも良いので、土日の入所ができるとう有難いのですが。	基本的には平日からの入所をお願いしているところですが、平日の入所が難しい事情のある方は土日入所もお受けしております。ご希望される方も多いため、ご要望どおりの調整が難しい場合もありますのでご了承くださいませようお願いいたします。
休日の利用	週末または連休に泊まることは可能ですか？	
入退所の時間	16:00迎えが15:00に変更されたことも元にもどしてほしい。	退所時間は原則10時から16時とさせていただいておりますが、土日については、15時までの退所で調整させていただいております。ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。
入退所の時間	16:00迎えに戻してほしいです。抗原検査に関しては問題ありません。	
日帰り、短時間利用	日帰り、短時間利用などがもう少し気軽に使えるとありがたいです。とは言え、大変一生懸命お世話いただきありがとうございます。	日帰り利用されている方もいらっしゃいますので、ご希望の際はご予約時にお申し出ください。
利用理由の確認	ショートステイの申し込みの際に大体いつも利用理由を聞かれます。それは構いませんが、冠婚葬祭を最優先されるようなことをよく言われますがそんなに頻りに冠婚葬祭はないと思います。	予約日時を調整する際に、担当者から参考として利用理由を確認させていただいております。ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。
利用前の情報提供	2Fだと思って予約したところ、実際には3Fの病棟でのショートステイでした。本人もいつも以上に緊張したようで全く眠れなかったのか非常に疲れた表情で帰宅しました。通常と違う場合は事前に知らせて頂きたいです。	ご利用病棟を確実ににお伝えできていなかったことがあり、大変申し訳ありませんでした。ご予約日時を調整する際、ご利用前の電話連絡の際に、ご利用病棟を確実ににお伝えさせていただきます。
抗原検査時の対応	駐車場に到着したと電話し、検査待ちをしていましたが、声かけないのでまだ勝手に判断され20分車内にまちぼうけさせられたことがありました。私が声かけに行かなかつたらさらにずっと待たされたと思うとほんとに不快です。	ご利用前の検査対応時にこのような不手際がありましたこと、お詫び申し上げます。同様のことがないよう、再発防止に努めてまいります。
抗原検査時の対応	前もって利用前に体調の確認でTELをするのなら、車から降りる前に検査をするので、おりないで車の中で待っていてくださいと、一言最初に言ってほしい。おろしてから、また車に乗ってまわっていてくださいと言われたことがある。コロナで検査が必要なのはわかるので、たまにしか利用できない人のために、変更した事はきちんと伝えてほしいです。	事前のご案内が十分でなく、大変申し訳ありませんでした。久しぶりにご利用になられる方がお困りになることがないよう、対応の変更点等についての的確にご案内するよう努めてまいります。 なお、ご利用前の抗原検査につきましては、まずは到着された旨を事務室にお声かけいただき、車内で検査を受けていただいて陰性を確認した後、施設内にお入りいただいております。 介護タクシーで来所された場合や、車内での待機が難しい場合は、施設1階に設置したテントで検査を受けていただくことも可能ですので、ご相談下さいますようお願いいたします。

1階での引き継ぎ	1階で引き継ぎになったため、口腔ケアや身体の状態のチェックができにくくなった。	退所前には病棟でボディチェックを行っておりますが、退所時にお気づきのことがありましたら職員にお尋ね下さい。
利用中・利用後の情報提供	排尿排便の回数は書かれていますが、時間を教えていただけるとありがたいです。せめて最終の排尿、排便だけでも。	退所前の最終排尿・排便時間は、退所時にお渡りする短期入所連絡票に記載しております。また、口頭でもお伝えするようしております。
利用中・利用後の情報提供	連絡票にもう少し詳しくバイタル 睡眠 便等を記載してほしいです。	短期入所連絡票には、食事、睡眠時間、排便・排尿、発作の状況等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、職員にお尋ね下さい。
利用中・利用後の情報提供	入所後の電話連絡は必要でしょうか？傷などがあつた場合は、連絡票にどこどこに傷ありました、などと書いていただければ十分に思います。	感染対策の観点から、ご家族様には病棟にお入りいただくのをお断りしているため、病棟にて利用者様のお体の状態やお荷物等を確認後、職員から電話連絡させていただいております。 入所時の電話連絡が必要ない場合は、入所時にその旨職員へお伝え下さい。
利用中の対応	あまりにも期間があきすぎると、本人へのケアが不十分だったり、わからない事、変化していることが多すぎです。日帰りでは「大丈夫でした」と言われても、一泊の時は色々あつたりして、用事があつてお願いしたのに急いでお迎えに行くことになつたりしました。	前回からの利用から期間が空いている場合は、利用者さんのお体の状態を確認させていただいたうえで、ケアを提供させていただきます。安心してご利用いただけるよう、努めてまいります。
利用中の対応	驚くような対応を受けたことがありましたが、事務方の職員さんが間に入ってください、今は問題なくすごせています。	ご不快な印象を与えてしまいましたこと、お詫び申し上げます。失礼のない対応、丁寧なケアに努めてまいります。
ケアについて	目やにがついたままで顔も脂っぽく、どのようにケアしてくださっているのか不安です。	
ケアについて	早く看護師さんが、導尿が出来るようになれば良いなと思います。2泊以上の利用をしたいなと思いますので、よろしくお願いします。	利用者様の状態を確認のうえ、ケアに関する個別の対応、利用日程等について、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

利用中の過ごし方	体を動かす運動やストレッチを取り入れてほしい。	短期入所利用者の方には、感染対策の観点から現在はずべての方に個室をご利用いただいております。日中活動に直接参加して頂くことは難しいため各病棟ごとに工夫し、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、できる限り安心してご利用いただけるよう、努めてまいります。
利用中の過ごし方	感染拡大防止の対策も大変でご苦勞をおかけしているとは思いますが、多少の余暇活動もあるとありがたいです。無理のない範囲で	
利用中の過ごし方	コロナで仕方ないと思いますが、レクレーション等、本人が楽しめる工夫をして欲しいと思います。	
利用中の過ごし方	安全、安心は当然のことですが、楽しんで過ごせる場であって欲しいと思います。	
利用中の過ごし方	仕方ないと思います。お互い感染しないためにも。でも本人は行っても楽しくないだろうな。眠ってばかり。早くコロナ終わってほしいですね。	
利用中の過ごし方	やむを得ないと思います。抗原検査を行っての入所なので施設内の往来などは少しずつ広げていただけるとよいと思います。	
利用中の過ごし方	短期入所の日数をもっと増やしたいが、日中ずっと個室でDVDを見ているだけだと心配になる。せつかく1人担当の看護師？が付いてくれているなら、他のこともしてほしい。DVDを見た後は体を動かす。ストレッチをすとか・・・。	
利用中の過ごし方	個室利用は仕方ないと理解してますが、どうしても退屈になります。何か楽しくなるTVやタブレット等があると良いのですが。	
利用中の過ごし方	ただ仕事上、どうしても利用したい時があります。今個室で部屋から出られないと聞きました。子どもにとってはつまらないかな？とまたまた利用を控えないといけないかな？と。早くふつ々の生活に戻りたいですね。	
利用中の過ごし方	コロナが落ち着いてきたら、できれば個室にずっと居るより、食事など、別々の利用者さんたちと食事を摂ったり、他のスタッフの方とも関わりが持てると本人も気分転換できて良いと思う。特に人との関わりが好きな子だから。	

個室利用中の観察	個室利用はそろそろ緩和してほしい。目が届かなく危険もあると思う。	短期入所利用者の方には、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。安全にご利用いただけるよう、努めてまいります。
個室利用中の観察	個室利用でどの程度スタッフの目が届いているのかが不安です。てんかん発作でケガのおそれがあるので心配です。十分にコロナ対策をいただき感謝申し上げます。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	職員の皆さんや利用者が安全安心に過ごすための適切な対応だと思います。今後どのタイミングでこの体制を解除していくかがまた考え所だと思いますが、面会はガウンや手袋をするなどの感染対策をすることで可能になればいいなとは思っています。	感染動向や国の感染対策の方針等を踏まえ、慎重な対応を継続させていただいております。抗原検査は、昨年1月に感染者数が急増した第6波の時期から実施しておりますが、入所の30分前にお越しいただく必要があり、皆様には大変ご負担をおかけしております。他施設の対応等も随時情報収集しながら、今後の感染対策も検討してまいります。
感染対策 (保護者の出入り制限)	感染防止のため仕方ない事だと思います。しかし一度も部屋を見ていないので、入所の時に部屋だけでも見学確認したいです。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	契約が今年なので、まだ病棟を見れていないので、どのような部屋で過ごしているのか見てみたいなと思います。コロナがインフルエンザのようになれば、入所前の抗原検査がなくなるのか、いつ頃保護者が病棟に入れるのか知りたいです。	
感染対策 (抗原検査)	抗原検査は本当に必要なのでしょうか？他も利用してますが検査した事はありません。	
感染対策 (抗原検査)	抗原検査の必要性は理解できますがあまり意味がないのではと思うことがあります。検温だけで良いのでは。	
感染対策 (抗原検査)	入所時の抗原検査は必要ないのではないかと？他の施設は実施していない。30分も前に来るのは難しいし、本人にもリスクがある。	
カメラの設置	監視カメラを部屋に設置して、いつでもスマホでチェックできるようにしていただけると不安は減ると思います。検討をお願いします。	長期入所の方からも同様のご要望をいただき、昨年度試行的に実施をいたしました。が、映像がうまく映らないといった不具合が起きた際の原因究明や電話連絡等、複数の課題があり、導入を保留とさせていただいております。
その他	お願いの電話をしましたがむずかしいと断られ悲しかったです。	ご要望に添った対応ができず、申し訳ありませんでした。できる限り安心してご利用いただけるよう、努めてまいります。

<その他(予約方法)>

- ・以前の電話予約よりも公平だし、時間をとられる事もないので良いと思います。

<その他(感染対策)>

- ・仕方がないことだと思います。
- ・適切な対応だと思います。電話で利用中の様子は教えていただけるので、心配なこともないです。
- ・理解してます。
- ・感染防止のため適切だと思います。
- ・対応は今のままでいいと思います。

<その他(謝辞)>

- ・入所時、退所時、電話くらいしか接点がありませんが、対応して頂く時は丁寧に行って頂き、ありがとうございます。
- ・いつも丁寧に対応してくださりありがたく思っています。今後もお世話になると思っていますのでよろしくお願いします。
- ・いつも明るく対応していただきありがとうございます。着替えの際に「どれを着る？」と聞いて選びましたという、自宅と同じ事をしていただき、うれしく思っています。

<その他>

- ・コロナが拡大して以降、ショートステイの利用を控えているので、ほとんどのアンケート項目にお答えできず申し訳ありません。そろそろ利用を再開しようと考えています。間隔があきすぎてしまって、次回の利用が少々不安ではあります。
- ・世の中コロナで色々職員の方も大変気を遣われての職務でお疲れ様です。ショートは部外者のため利用を控えさせていただいていました。