

2022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	味覚刺激の回数を増やしてほしい。	毎日の日中活動では、味覚を含めて利用者さんの五感によりよい刺激となるような活動を取り入れて実施しています。ご不明な点がございましたら、遠慮なく職員へお尋ね下さい。
対応	面接の時に気づいたんですが足のところのマジックテープがきちんとしているので足の自由がきかないため自由に動かせるといいと思います。	車椅子乗車時は、車椅子からの転落防止のため、ベルトやマジックテープでの固定をさせていただく場合がありますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。
職員との面識	職員名簿はいただきましたが、今年新しく配属された方が面会時来られてもわかりませんし、覚えることができません。できれば電話時と同じで、挨拶の際名乗っていただく事を続けていただけると助かります。	電話と同様に、面会のご挨拶時に職員から名乗らせていただくようにいたします。面会では、ご家族様がお知りになりたいことや、利用者さんの普段の様子をできるだけお伝えするように努めます。お写真も機会を捉えてお渡しさせていただきたいと思っております。なお、面会時に利用者さんの写真を撮っていただくことも感染対策に気を付けながら行っていただきたいと思っております。利用者さんの普段の生活がお伝えできるように、日々のお写真やエピソードなどをもり込んで、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っております。また、保護者会様からご寄贈いただいたタブレットを活用し、面会時等に居室での様子や写真を見ていただくことも検討しています。限られた面会機会ですので、利用者様の日々のご様子や出来事など、十分にお伝えできるよう努めてまいります。また、なかなかご面会に来られない保護者の皆様にもご様子を伝えられるよう努力してまいります。
情報提供	支援についてももう少しわかるように本人の様子の説明や写真を送って下さい。	
情報提供	本人の写真様子を送ってほしい。用紙ではなくちゃんとした写真です。	
情報提供	面会時、色々子供に対して話を下さる時もありますが、こちらからの問いかけに対しては話をしていただけませんが、スタッフの方からも今何をしているか、どんな状態なのか教えてほしい事があります。	
情報提供	面会時もう少し日常生活の様子や体調について話してほしいです。ほとんどこちらから聞いた事にしか話がありません。ちゃんとみてもらっているのか心配です。	
情報提供	職員さんからの提供はほとんどありません。こちらから尋ねると簡単に話してもらえますが…。以前は2、3人の職員さんは様子等詳しく話してくれてありがたかったです。忙しくて時間がないからとは思いますが、残念です。	
情報提供	健康状態等、こちらから尋ねないと情報提供は、ほとんどない。	
情報提供	面会時、気が付かない事もあるので、月に1回ぐらい担当の看護師さんから体調などの説明をしてほしいです。	
情報提供	面会できないので様子について手紙があると良いです。	
情報提供	現在まで結果コロナ感染拡大していないので対応は良かったのではないかと思います。情報提供に関しては今後「きずなネット」アプリ使用予定と思われるので良いと思います。健康状態については看護師の皆様がしっかり対応していただいているので心配はしておりません。ただ、生活の様子(笑っている様子)や行事・活動の様子を言葉ではなく写真などでももっと教えていただけるとありがたいです。	

2. 医師

	内容	施設からの回答
対応	目やまぶたなどの赤い様子の時は必要なら目薬などで早めに対応してほしいです。	ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。今後は、症状が認められましたらすぐに点眼薬等を処方して、治療を開始いたします。
対応	手や足など傷等がわかりましたら軟膏など塗ってやって下さい。小さい事と思わないで面倒がらず早めに手当して下さい。言葉が言えないので小さな気づきでも軽くみないようお願いします。	ご心配をおかけいたしました。小さな傷でも早く改善するように、適切な軟膏塗布等の治療を行ってまいります。
情報提供	物事が何回か起こった後にこんな事があったので対応して下さいと言われても、そもそもその症状が発生した報告もなければ、何回もあったという事すら対応依頼の時に報告を受け、早急な対応を依頼するのはどうかと思う。もっと早期に報告を受けていればもっと余裕をもって早期外来受診を考えられるのではと思うことがある。他は医師にもよりますがとても良くして下さいます。	ご報告が遅れ、ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。ご連絡が遅れることがないように努めてまいります。状態を保護者の皆様に十分にお伝えし、ご相談の上で、治療を進めさせていただきます。
情報提供	22年6月の懇談会の時山下先生より入所後の通しのサマリーをいただきました。大変参考になり家族でもはっきりしなかった所が「ああ、こうだったのか」と理解できました。したがって、できれば年度毎にこの様なサマリーを継続いただけたらと思っています。	ありがとうございます。できる限り毎年お目にかかって、1年間の経過を書面にして、ご説明させていただきたいと思っております。
情報提供	説明不足です。資料とか写真説明してほしい。	申し訳ありませんでした。資料を用意して、わかりやすく病状等の説明に努めさせていただきます。
情報提供	何かあった際は連絡がありますが経過を時々知らせていただきたい。健康状態は積極的に情報提供してほしい。	個別支援計画説明時に、1年間の医療的な経過説明をさせていただいているところですが、随時、丁寧にお伝えしてまいりたいと思います。また、お知りになりたいことについては病棟担当者へお伝えいただくか、面会のご希望を返信くださる時にお書き添えいただければ幸いです。

3. 薬剤師

	内容	施設からの回答
情報提供	長期に連用している薬剤の副作用について懇談会の時お話をしてほしいと思います。ネット等で一応見っていますが一定以上のことは専門の資格がないと見れませんので。	薬剤による副作用には十分に注意しております。薬剤の副作用に関して不安に思われることがありましたら、いつでも薬剤師からご説明をさせていただきますので、病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。
情報提供	お薬手帳があると良い。写真とかのせてもらって1ヶ月ごと送ってほしい。	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、薬剤情報を印刷してお渡しすることができます。病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。

4. 管理栄養士

	内容	施設からの回答
情報提供	食事の内容の変化について通年どんなものを食べていて、どう変化しているのか等のお話も懇談会の時してほしいです。	食事内容は毎月の献立表を掲示板に案内しておりますが、詳細につきましてはお答えいたしますので遠慮なくお問い合わせください。また、懇談会での説明は病棟担当者を通じて希望される旨お申しつけくださいましたらお話しいたします。
情報提供	会う機会がないのが残念です。たまには献立表とかカロリーなど知りたいです。	家族交流室横の掲示板に月間献立表を案内しています。また、管理栄養士は事務室内におりますのでご面会の際などには、お気軽にお声掛けください。
情報提供	どんな物食べているか、飲んでるか写真を送ってほしい。	コロナ禍になる前は病棟入口に献立見本の展示をしていましたが現在は見ていただくことができず申し訳ありません。展示以外の方法を検討していきたいと考えております。

5. リハビリテーション職員

	内容	施設からの回答
リハビリ回数	週2～3度のリハビリの回数増やすことは可能でしょうか。	今後とも最大限のサービスができるように努めていますのでご理解願います。そのため、入所中の利用者さんにできる限り均等にリハビリを提供させていただけるよう努めております。
要望	リハビリの中にそのような種類があるかないか知らないが、身体の体幹の刺激の感じや楽しみを感じさせる型が多く取れるといいと思う。身体を触られるのが大好きなので。(なでたり、さすったり、コチョコチョしたり、トントンしたり)	利用者さんが笑っていただけると緊張がほぐれ、体も動かしやすくなります。利用者さんのリハビリの時には苦痛を感じさせず、できる限り気持ちよい状態を作るため、ご提案のような内容についても取り入れるようにしております。
情報提供	リハビリはすぐに効果がでるものではありませんが、現在の状態を長く保っていくにはどうしたらいいのを知りたいです。でも、おまかせするしかないのですが。	リハビリの内容についてご不明な点がございましたら、面会の時などにご説明いたしますので、病棟担当者等を通じてお声かけください。
情報提供	お願いしたリハビリができていくか年に1回の説明ではわかりにくい。	
情報提供	以前、リハビリの様子をみせていただいてとても良かったです。また、そのような機会があるといいなあと思います。	
情報提供	本人の興味ある物や苦手な事を説明して写真などで送ってほしい。	
情報提供	リハビリの最中の様子等、情報提供を希望します。	

6. 事務職員・相談員

	内容	施設からの回答
対応	事務職員の対応が愛想なくてムツとされることがある。	接遇においてご不快な印象を与えてしまいましたことにお詫び申し上げます。失礼のない対応に努めてまいります。
対応	上手に伝言を伝えられない事がある。電話時間制に困ることがある。	ご用件を正確に把握するとともに、当施設からの情報提供も適切にお伝えするよう努めてまいります。 電話対応時間は原則平日の8時45分から17時15分とさせていただいておりますが、夜間等事務職員不在時に対応が難しい内容につきましては、後日あらためてご連絡させていただきます。

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
面会	抗原検査キットでOKの時は、30分ほど直接本人に触れる様なことも考えてほしい。コロナの変異や流行をふまえて一考を！	面会制限が大変長期間に渡り、心より申し訳なく思っております。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が、他施設の対応等も随時情報収集しながら、感染対策と両立する可能な方法について検討を重ねてまいります。
面会	少し気楽に面会できるように気持ち良く会えるように対策してほしい。	
面会	コロナ第7波が落ち着く頃に次の事を何か考えていただければ・・・。コロナももう2年半経ち、コロナ前状態に戻るのはまだ難しいと思いますが、少しずつ進めてほしいです。面会の回数を増やす、屋外での面会、家族だけの面会等々。職員の皆様も自粛いただいている中難しいと思いますが、できればありがたいです。	
面会回数	最近日曜日の面会の時間帯が平日よりも少ないので増やしてほしいです。	可能な限り平日同様に対応できるよう努めておりますが、日曜日は限られた職員で全体業務に対応させていただいていることもあり、十分な日程を確保することが難しい場合もございます。何卒、ご理解、ご協力のほどお願いいたします。
ワクチン	ワクチンの熱が出た場合は大人でも身体がえらいので出た場合車椅子に座らせているのではなくて部屋で横にさせてやって下さい。	発熱等体調不良時はベッド上安静とさせて頂いておりますが、今後も体調に留意して支援させていただきます。

(その他のご意見・謝辞等)

1 看護師・生活支援員

- ・コロナ以前と比べてスタッフ間の報・連・相が改善されたと感じる。
- ・面会の時、こちらの体調等にも声掛けして下さりうれしいです。
- ・現時点で本人の生活等について、そこがあって困ったことはありませんでしたのでこの様な評価にしました。
- ・日常生活の中に季節感など取り入れて下さって入所者も楽しいことだと思っています。
- ・ワクチンなど、電話で体調など知らせていただき安心しています。ご面倒をおかけしていると思いつつ、親としてはやっぱりうれしいです。
- ・いつもこまかい連絡等をして下さり納得しております。
- ・毎日の体調管理、日々身のまわりのお世話ありがとうございます。感謝いたしております。
利用者本人のため保護者の意見・依頼は遠慮なく伝えて下さい。
- ・私は理解できるまで聞きます。ありがとう。

2 医師

- ・何か状態が変わった事があった時、きちんと連絡していただき感謝しております。
- ・早めの対応、適切な処置をしていただき感謝いたします。
- ・いつも親切で丁寧な対応に感謝しております。
- ・毎月の受診時に血液検査の結果を丁寧に説明いただき感謝している。異常の疑いがあれば、適宜検査して下さるので安心しています。
- ・いつもお世話になっています。感謝です。
- ・病院の受診と一緒に付き添っていただいで助かりました。忙しい時間をさいてもらいありがたかったです。
- ・今回带状疱疹ワクチンをお願いしたところ、本当に快く引き受けて下さり〇〇先生にはご丁寧に説明等をしていただき
主人と二人心から感謝しています。ありがとうございます。
- ・お世話になっております。ありがとうございます。
- ・病状の事は難しく理解できない事がありますが、丁寧に教えて下さり先生を信頼しています。家族への依頼は遠慮なく言って下さい。
- ・私は聞く事よりも自分の思いを多く話してしまう…。ごめんなさい。反省しています。

3 薬剤師

- ・お世話になっております。
- ・以前に希望したワセリン→プロペト変更に対応して下さりありがとうございます。
- ・直接お会いする機会がありませんが徐々に薬を減らしたことがありました。維持ばかりでなくいろいろ模索して下さっていると思いました。
- ・常に適切な投与をしていただいでありがとうございます。個別支援計画のデータで素人の私にもよく理解できています。
- ・病気に変化がないと思えます。ありがとう。

4 管理栄養士

- ・お世話になっております。
- ・栄養の種類や量に非常にこだわって下さっており感謝しております。
- ・面会時の娘の顔で「美味しいごはん食べてるよ」とわかります。とても満足そうな様子で一番の喜びです。
- ・いつも体調を気遣って計算された管理感謝しております。家ではとてもできない事だと思っています。
- ・栄養面だけではなく、食べている物がミンチやミキサー状態でも元の形が(食材)どんな形をしているのか？をわかるような工夫など、利用者目線にたった優しさを感じます。
- ・安心しています。ありがとうございます。
- ・感謝しております。

5 リハビリテーション職員

- ・お会いする機会がなかなかありませんがこれからもよろしく願いいたします。
- ・面会が出来ず、どうしてもマッサージの回数も減ってしまう。限界はあると思いますが、引き続き日々のケアをお願いします。
- ・車椅子がとても乗りこなせる(?)様になったことが最高の成果です。
西部医療センターへも、歯科検診にもストレッチャーは不要になりました。すごいです。
- ・職員さんの熱心さは伝わってきますが実施にリハビリを見るのがなく残念です。
- ・いつもありがとう。大変な仕事だと思います。手・腕・体力・全身を愛でほぐして、私は頭が下がります。
- ・こちらが(親)伝える事を快く聞いて下さることが感じられます。
- ・リハビリの最中の様子等、情報提供を希望します。

6 事務職員・相談員

- ・〇〇相談員様には、常に意見や要望を聞いて下さり感謝しております。
また面会時など祖父母の身体のことなど気を遣っていただきうれしく思っております。
- ・〇〇事務職員様には、栄養食変更に伴う費用負担の事、保険証変更の違い・手続きなど詳細を分かり易く説明いただき感謝しております。
- ・些細な事にも親身に対応していただけるので感謝しています。
- ・事務の方、新しい方がよくわかりませんが、相談員の方がこまかく色々お世話をして下さり、ありがたいです。
- ・丁寧で親切に対応していただいていると思っています。
- ・どなたもいつも笑顔で接して下さり、相談員の方も気心がよくわかっていて下さり、面会時のおしゃべりが楽しみです。
電話の対応も何もかもお願いがしやすく心強いです。
- ・自分が理解できるまで、頭に入るまで話します。ありがとうございます。

7 新型コロナウイルス感染拡大への対応

- ・大変なコロナ禍の中大変ですがこれからもよろしくお願いいたします。
- ・コロナ対策はしっかりと実施していただけていると感じる。
- ・ご尽力いただきありがとうございます。
- ・ホームページのブログこまめにチェックしています。
- ・感謝いたしております
- ・感染拡大の対応はされていると思っています。
- ・ティンクルが一丸となって取り組んでいられる努力の賜物だと感心しています。よくぞここまでと感心しています。一人一人の方々の頑張りに頭が下がります。
- ・ティンクル内で何かあった時でも(職員のコロナ感染等)こまかに連絡下さり安心しております。
- ・安心……。ありがとう。不安いらない。
- ・ノートを直してほしい。

8 その他 (改善してほしいこと)

- ・なし。すべてに納得です。

(気づいたことやご感想など)

- ・ありがとうございました。
- ・コロナ禍でいろいろ制限されている中でも入所者は楽しく過ごしている気がします。何をするのも人の手を借りねばならないのに大変感謝しています。
- ・個別支援計画の折にいただいた一年分のデータへのすごさにはとにかく驚きです。すごいです。
- ・月2回の面会でのアンケートははっきり言ってわかりません。コロナ禍の中工夫し頑張っておられることはわかります。ありがとうございます。
- ・事務所のお電話の方はとても感じが良いです。対応も良いです。
- ・アンケート……人……それぞれ……心の中……明るさ……暗い
- ・今部屋に上がれていませのであまりわかりません。
- ・会っていないので何もわからない。