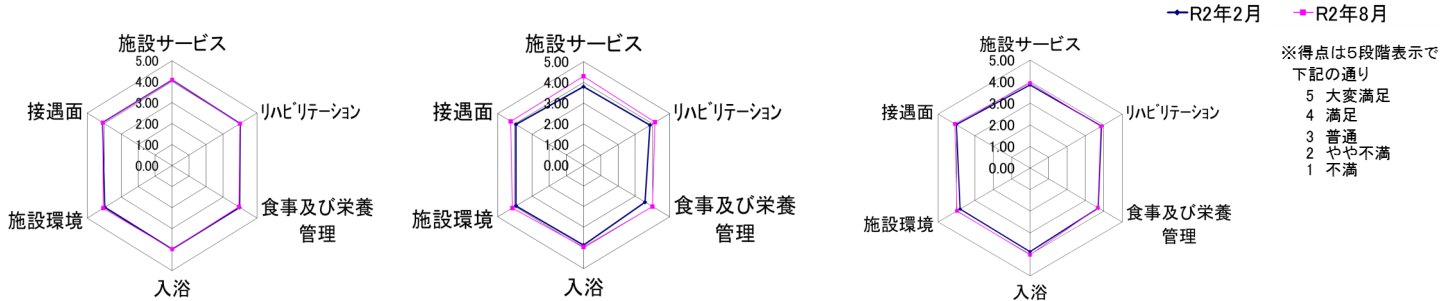


当施設では、満足度調査アンケートを年2回実施しております。
このアンケートは、利用者様もしくはご家族様に配布しており、今回は全サービスで245枚のご回答をいただきました。ご協力いただきました皆様、ありがとうございました。
このアンケート結果をもとに、より良い施設サービスの提供に努めてまいります。

長期入所

短期入所(ショートステイ)

通所リハビリテーション



お褒めの言葉

「いつも笑顔で接してくださり、ありがとうございます。」「フレンドリーに接していると本人から聞いています。」「職員の方々の利用者の皆様に対する優しさ、心づかい、激励を見ていて頭が下がります。いつも感謝しています。ありがとうございます。」「皆さんテキパキとよく動いていると思います。」「(通所リハビリに) 長年お世話になっております。この間、体調も安定し毎回楽しみに通っています。スタッフの皆様、いつも明るく優しい態度で介護して下さい感謝の気持ちでいっぱいです。」「明るい笑顔が聞こえてくるとフロアーが楽しい感じになります。そんなウェルハウス西宮の職員さん達は素晴らしいと思います！」

・・・全144件、たくさんのお褒めの言葉をいただきました。ありがとうございました。

通所のご意見

- 「認知症のことをもう少し勉強してほしい。」
⇒現在、施設内外での研修会(当法人内研修センターでの個別研修・施設内外の勉強会等)に参加し知識向上に励んでおります。今後は更なる職員の知識向上を目指し、職員教育に努めてまいります。
- 「(かかりつけ病院のお薬の副作用で筋力低下、体重減少等があるため) 筋トレの強化をお願いいたします。」
⇒リハビリスタッフにより、一人一人に合わせたリハビリを行っているため、個別の内容に関しては、通所のノートや会議などご意見を頂けたら対応させていただきます。
- 「マスクを取っている時にしゃべるのはやめてほしい。職員が注意すべき、一緒にしゃべっている。コロナの時だから特に注意してほしい。」
⇒感染対策に関して引き続き職員教育を行ってまいります。利用者の方には、その都度声掛けを行ない、マスクを着用促させていただきます。
- 「座る席がきまっている人ときまってない人がいる。どの基準で決めているのでしょうか。いつも同じ席に座っている人がいる。」
⇒お席は基本的に決まっておらず、毎日変更させていただいております。しかし、利用者の中には、さまざまな疾患をお持ちの方がいらっしゃるため、スタッフの近くで過ごしてもらう必要がある方や歩行手段の歩行器などの環境調整が必要な方など全員を平等に出来ない理由があるため、ご理解の程よろしくお願いたします。
- 「帰りだけでも送迎バスに乗れると助かるのですが・・・」
⇒送迎の希望は、個別に承ります。出来る限り、ご希望に添えるように調整を行ないますが、困難な事もあるためご了承ください。

その他ご意見

- 「オンライン面会、ZOOMは使ったことがなく不安ではありますが楽しみにしています。祖母の施設では、LINEのビデオ電話でした。」
⇒Zoomについては、当施設ホームページでの申込者にお送りするメールでの説明文にそって進めていただければ利用していただけると思います。当日、上手くご利用できない場合は、ご連絡ください。
- 「新型コロナウイルスの感染予防を考えると、転院等を積極的に行うべきではないと思います。」
⇒医師を中心とした多職種で、利用者様の状態を考慮した上で適切な転院等をご相談させていただいております。ご理解、ご協力の程よろしくお願いたします。
また、新型コロナウイルスの影響で利用者様、家族様の行動が制限される中、感染予防対応にご協力いただき誠にありがとうございます。
- 「面会が出来ず入所中の様子が不明であり、利用者状態を家族に知らせる工夫した対応を望む。(多数意見有り)」
⇒当施設ホームページ上にZoomを使用しているオンライン面会の申し込みが可能です。ご不明な点は当施設までお問い合わせください。
- 「洗濯物がカビだらけになっていました。(一度だけ) 汚れとは違い、白い肌着が黒く全体的になっていたため捨てなければなりませんでした。」
⇒大変申し訳ございませんでした。問題と感じられる事象が発生した際は、当施設まで直ぐにお電話いただければ幸いです。
- 「洗濯物の取替えに行かせていただく時に、北側の受付で何度も声をかけさせていただきましたが、忙しいのか、誰もなかなか対応してくれませんでした。何度かありましたので、洗濯物の取替えに行くのがすこしためらう気持ちになります。」
⇒大変申し訳ございませんでした。北側の受付は併設病院の協和マリナホスピタル受付となりますが、今回のご意見を伝達し改善いたします。尚、月～土曜日9:00～17:00は1階南側(海側)受付までお尋ねいただきます様、ご協力をお願いいたします。

入所のご意見

- 「褥瘡の管理（書類）はなぜ家族控えがないのですか？3ヶ月に1回料金お支払いしてます。（サインするだけでいいですか？）
⇒褥瘡ケアマネジメント加算のご家族控えをお渡しする件に関して検討いたします。
- 「施設全体の流れを順守しすぎている為、個別のケアに対応できないように思える。職員が対応したくても出来ない決まりが多い。
⇒個別ケアの大切さは理解していますが、利用者一人一人のケアに差が生じすぎないように気を配りながら接しています。
- 「情報の共有ができていないところがある。（3件）」
⇒情報の共有が十分できておらず、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。多職種間での情報共有に努めてまいります。
- 「特別な洗濯物の引き取りを頼まれても洗濯物の内容により難しい場合がある。（尿や便などの汚れは車が無いので難しいです。）
⇒感染対策の為、施設にて尿、便のついた衣類やクッションの洗濯が簡易的な手洗いしかできなくなりました。家族様にはご迷惑をおかけしますがご理解をよろしく願います。
- 「（入浴について）こちらの意志確認なく異性介助があり、自尊心を非常に傷つけられた。」
⇒職員の男女比率を考えてシフトを組んでいますが、委員会等の関係により偏りが生じる日もあります。可能な限り対応いたしますのでお声掛けください。
- 「（入浴について）夏は週3回位にして欲しい。」
⇒入浴回数を増やす事は難しいですが、汗をかいたり汚れた時は適宜更衣をさせていただきます。
- 「個室にも関わらずトイレにウォシュレットが無く不衛生だった。手洗い場もトイレ内に無く不便だった。」
⇒5階一般棟へのウォシュレット設置に関しては前向きに検討させていただきます。
- 「日常の中に職員と入所者の談笑の光景があまり少ない。業務に追われ忙しさが目につきます。」
⇒時間の許す限り利用者と接する時間を設けていきます。
- 「家族洗濯ですが、靴下が片方しか入っていません。その後も出てこない。」
⇒入浴の際、たくさんの利用者の脱衣介助を行うため、他利用者の衣類と混ざってしまわないように、注意していきます。
- 「食事の1時間前から移動のためにエレベーター前で待機させられるのはストレスで非効率的だと思う。」
⇒在宅復帰支援施設として、離床時間を増やすのも生活リハビリの一環として取り組んでいます。
- 「春、4月・5月の天候の良い日に車椅子を押して施設の外まわりをしたいと思いますが、外に連れて行くのは可能でしょうか？
例えば、ヨットハーバーの方まで散歩する(30分程度)私が訪問した時だけでいいのですが認可されるでしょうか？」
⇒平常時は可能です。感染対応（コロナウイルス、ノロウイルス等）時は、施設から外出許可は出しかねます。
- 「本人の意思表示というのは家族に伝わるものですか。」
⇒体力の低下や失語症などで会話が困難な方でも、表情の変化などで意思をくみ取ることができます。
- 「尋ねたことに対する返答が遅い等、接遇に関するご意見（5件）」
⇒申し訳ございません、引き続き職員の教育に努めてまいります。

食事のご意見

- 「おやつが値段に見合わない。量が少ない（2件）」
⇒食事への貴重なご意見ありがとうございます。今回のご意見を献立内容の改善に生かし、満足していただける食事提供に努めてまいります。
- 「持参したフリカケ等を使用させてほしい。」
⇒基本的に持込みはご遠慮いただいております。また、決められた塩分量の範囲内で調理、食事提供を行っております。塩分過剰になる可能性もありますので、一度スタッフへご相談ください。
- 「メニュー表等見れないので内容がわからない（2件）。食べた量等、10段階で9など表示があればわかりやすい。」
⇒献立内容を10月分よりホームページに掲載させていただきます。摂取量は、毎食10段階で食べた量を記録しています。摂取量を確認されたい場合はスタッフへお伝えください。
- 「コーヒーは出るのか。」
⇒コーヒーは飲食可能な利用者様に対しては、週2回朝食時にコーヒー牛乳を提供しております。
- 「体重が少し減ったので少し心配です。（2件）」
⇒体重減少の原因、それに対する対応は利用者様の状況によって一人一人異なります。少しでも気になる際は、スタッフへお伝えください。
- 「日持ちのするお菓子等は、持ち込み可としてほしい。」
⇒衛生上の問題、利用者個々の嚥下状態やカロリー計算、利用者の体調管理、食品の保管や利用者間でのトラブルがございますので、ご遠慮していただいております。
- 「お茶が冷た過ぎたり、熱すぎたりする。」
⇒毎食、厨房でお茶を作っていますが足りなくなった時は冷蔵庫のお茶を提供させていただきます。
- 「味覚に関する意見・魚に味がついてない時が多い。少しうす味をつけてほしい。魚の身が固い。・時たま、かけそば（麺類）の汁が辛い。」
⇒食事への貴重なご意見ありがとうございます。今回のご意見を献立内容の改善に生かし、満足していただける食事提供に努めてまいります。

リハビリのご意見

- 「内容が物足りなかった。」
⇒リハビリの内容は専門職が利用者様個々の心身の状態を継続的に詳細評価し、目標・目的を利用者様やご家族様と共有しながら決定しています。ご不明な点やお困りのことがございましたらその都度お声かけください。内容についてのご説明や検討をさせていただきます。
- 「面会制限があるのだから、家族カンファレンス時だけしか内容を知る機会はないのでしょうか？月に1度は内容を家族に知らせてほしい。（面会制限ある時）。請求書にもその旨の説明なく、リハビリしているのかわかりづらかった。今、本人に会えないのでもう少しリハビリの内容を早めにしてもらいたい。そのような工夫を求めます。」
⇒基本的にケアプランの更新に合わせて3ヶ月毎にリハビリ計画書の作成をしておりますので、面会制限に伴う計画書作成及び報告頻度の増回は実施しておりませんが、ご不明な点やお困りのことがありましたらいつでもご連絡ください。