

満

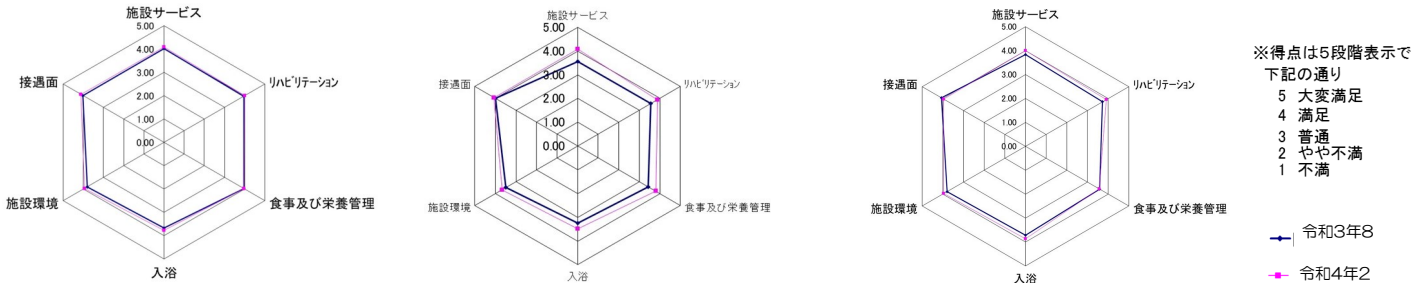
満足度調査アンケート結果

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224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

入所
 「いつもお世話になっております。オンライン面会の時など声かけをしてもらって助かっています。ありがとうございました。」
 「何か変わった事があった際はすぐお電話下さるのでありがたいです。時に父の様子を写真で送って下さるのも感謝致しております。」
 「カンファレンスの説明が、とても理解しやすかったです。」
 「元々、食の細い方だったのに、体重が増して栄養バランス等のおかげと思っています。」
 「コロナで大変な中いつもありがとうございます。家庭の事情等も考えて下さり、相談に応じて下さり感謝しています。」

短期入所・通所
 「帰宅時の送迎や家での生活の様子を気にかけて下さるなど、いつもとても丁寧に対応していただき有難うございます。」
 「長年お世話になっていますが、体調も安定して元気に通えるのも手厚い看護・介護のお陰だと感謝しています。ありがとうございます。」
 「計画にそって本人に合ったリハビリを実行して頂いているお陰で、自力で何とか歩けています。いつもありがとうございます。」
 「季節ごとのイベントなどいろいろ楽しませて下さり喜んでます。ありがとうございます。」

・・・全70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

「医療病院などで足痛など直ぐに診察して、揉んで少し良くしてくれない。」
 ⇒通所利用中は介護保険での利用の為、同時に病院受診を行うことは制度上できません。診療が必要な際は、ご家族様に受診を依頼しておりますので、よろしく願いいたします。

「トイレの使用説明が内容不足」
 ⇒説明が足りず申し訳ございません。今後は説明後、分からない部分がないか、確認するよう指導いたします。

「本人の話を聞く限りは、特に、介護・リハビリについての不満等はないようですが何をすることも待ち時間が長いと感じているようです。」
 ⇒感染対策中のため、エレベーターの人数の制限・入浴の人数制限など今まで以上に時間がかかる場合があります。座席では音楽やパズル・塗り絵等、楽しんでもらえるよう努力しておりますが、今後もさらに楽しんでいただけるよう検討させていただきます。

「新人職員の言葉遣いが荒い、汚い。」
 ⇒申し訳ございません。言葉遣いについては、日頃から職員間で注意をしようようにしていますが、今後も利用者様の心を傷つけないよう対応に注意していきます。

「大変満足。利用者間のコミュニケーションがないのが不満。」
 ⇒感染対策中でありなかなか難しい所ではありますが、席の配慮等を検討するなどしてコミュニケーションを図れるように努めていきます。

「マスクをはずしている人がいるので注意してください。」
 ⇒その都度注意をさせていただくようにしますので、お気づきの際はおっしゃってください。

「足のリハビリをメインにして欲しい。」
 ⇒リハビリ内容のご希望を送迎時や手帳などでスタッフにお知らせください。

「毎回、同じ看護師さんでないのでリハビリがやや不満。」
 ⇒人員の状況により、その日に担当するスタッフが異なります。違うスタッフでも同じリハビリが実施できるよう情報共有に努めます。

入所のご意見

「トイレ介助、お食事など時間がかかっていると聞いています。(待機時間が長い)。少し改善いただけるならと思っています。」
⇒感染対策に重点をおいており、以前よりも待機時間が長くなっています。スムーズな介助が行えるよう改善に努めます。

「最近、洗濯物の間違いが多い。」
⇒お着替えした際とお渡しする際のダブルチェックを行い、間違いがないように改善いたします。

「つめを切ってくれてないことが多い。」
⇒部屋担当が責任をもって対応させていただきます。

「いつもありがとうございます。＼軽く転倒したが全く支障はない＼のような場合は、ご連絡を省略して下さい。」
⇒以後に影響がある可能性もありますので、報告はさせていただきます。

「コロナ禍の中、感染予防の観点から週1回の入浴との説明が入所時ありましたが、やはり週1回は少ないように感じます。」
通常に戻れるようお願いしたい。」
⇒ご心配をおかけいたしました。現在は週2回の入浴となっております。

「お世話いただき有難うございます。条件付面会が始まりましたが土・日も実施を望みます。」
⇒現在、感染対策の観点からオンライン面会のみ行っております。感染動向等を考慮しながら、対面式面会の条件等を検討させていただきます。

「本人が必要とするものがないか聞いて戴いて連絡して欲しい。もしあれば持参したいと思います。」
⇒部屋担当が各フロアにおりますので、個別に対応できるように努力します。

「入所者の様子を1ヶ月に1回程度でも良いので知らせて欲しい。写真のコメントでも良いので、例えば「こんなことができました」とか「こんなことしました」など前向きなコメントが欲しく思う。」
⇒利用者様のご様子については、月に一度のウエルハウスだよりを活用させていただきます。

「部屋の荷物を一度片付けさせて欲しい。」
⇒利用者の安全を第一に考えて対応を行っています。感染管理が困難であるため、現在ご遠慮いただいています。

「介護士の仕事ぶりが全くみえないので不当な扱いを受けていないかが心配です。」
⇒職員向けの倫理や虐待についての勉強会を定期的に行っています。他職種(主治医 NS リハビリ)からも変化があれば報告連絡が必ずありますので、安心してください。

「資料はカンファレンスより充分間に合うよう送付して頂きたい。」
⇒ご迷惑をおかけし申し訳ございません。カンファレンスに間に合うよう送付させていただきます。

食事のご意見

「献立表をホームページに載せていただけたら帰宅後の参考になるのですが…」
⇒軟飯食の献立内容を毎月ホームページに掲載させていただいております。ただし食事の種類、食事形態によって献立内容が異なる場合があります。ご希望の場合は利用者様に適した献立内容の配布が可能ですので、遠慮なく職員へお声掛け下さい。

「献立内容の味・温度がやや不足、不満。」
⇒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

「リハビリの具体的な内容の説明がない。問い合わせれば説明してくれるがわかりにくい。」
⇒説明が不足し、申し訳ありません。計画書にリハビリ内容の記載をしておりますが、不明点があればスタッフにお伝えください。

「ベッドから歩行器械への移動がひとりで可能なようにリハビリをお願いいたします。・座る時間を長くするように促してほしい。」
⇒リハビリ内容のご希望をカンファレンスなどでお知らせください。リハビリの時間だけでなく施設生活の中にも取り入れられるよう検討させていただきます。

「時間が短いことが不満のようです。」
⇒現状の厚生労働省介護報酬規定により回数や時間を増やすことは難しいですが、今後も出来る限りご利用者様やご家族様とリハビリ目標を共有することでお一人お一人に適したリハビリを提供し、ご満足いただけるように努めます。

「資料が間違った宛先へ届けられたため、説明(カンファレンス)時に参照するものがなく改めて資料を拝見すると印象が異なる。」
⇒送付に関しては、十分注意を払うようにします。計画書の不明点や分かりにくい箇所があれば、スタッフへお伝えください。

その他

「施設内の様子が全くわからないので、すべて記入することができません。コロナ禍でアンケートの記入は難しいのではないかと思います。」
⇒以前、施設内コロナ感染を起こしたことがあるので、「感染予防」には徹底するようにしています。そのことで御家族様にも、ご不便をおかけしております。アンケート記入に関しましては、コロナ禍ですので分かる範囲でお答えいただけたらと思います。

スペースの関係上、全てのご意見、お褒めの言葉を掲載出来ず申し訳ございません。たくさんのご意見をいただきましたこと、また、感染症予防へのご理解、多大なご協力をいただきましたこと、誠にありがとうございます。職員一同、感謝しております。