

満

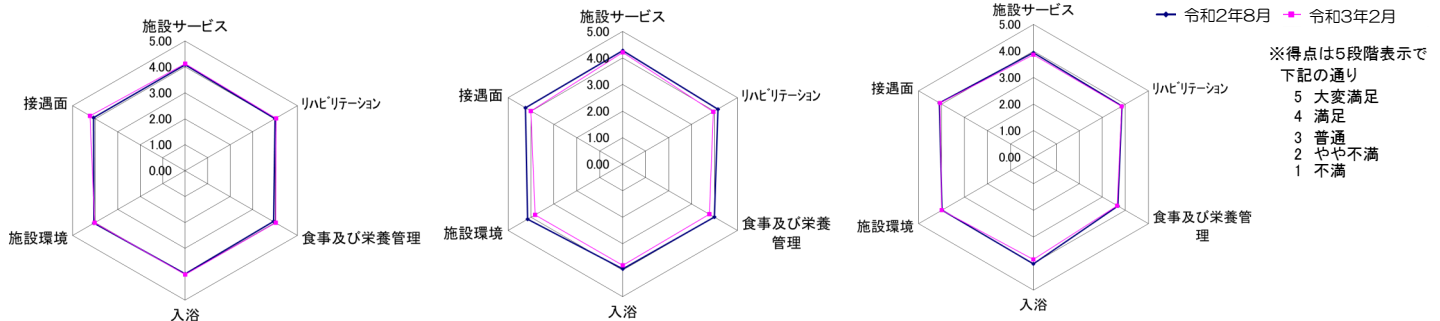
足度調査アンケート結果

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241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

「スタッフ様が、よく観察してくださり、適切に対応して下さいました。藤並先生より、I.Cを受けましたが、とても丁寧に恐縮致しました。良くして下さい感謝です。」
「カンファレンス書類がとても細かく計画しており、説明がとてもわかりやすく丁寧に頂きありがたかったです。」
「病院との併設なので、とても安心、満足しています。」
「コロナで職員様、スタッフの皆様、大変な中、良くして頂き有難うございます。通常に戻りましたら多くの方とコミュニケーションがとれる場が増える事を願っております。」
「送って下さいましたお写真で楽しくリハビリしている姿を見ることができました。ありがとうございました。」
「解りやすいご説明で、このコロナ禍で不安もありますが、やさしく対応して頂きほんとうにありがとうございます。」
「今コロナで大変な時ですが、良くして頂いて喜んでます。食事の栄養管理にも喜んでます。」
「日々の日常で食事栄養などケアをしていただき感謝です。」
「きれいなフロアーだなあいつも思っています。」
「いつも丁寧に、面会の時も言葉遣いも優しく、母の状態説明をして頂き安心してます。」
「コロナ禍においての職員さん、お医者さん、みなさんの日々のご活動に感謝の言葉しかございません。どうぞ、お体をご自愛なさってください。」

・・・全131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

「入浴時間が短い。」
⇒コロナウイルス感染予防対応のため、入浴時間や入浴方法が変更となっています。そのため人数を制限しての入浴となっており、送迎時間の調節もあるため個々に合わせた入浴時間を確保することが困難な状態になっています。できる限り満足いただけるように季節を感じる入浴方法などおこなっていきます。

「通所再開する時電話します」とおっしゃってましたが、「再開の連絡」がなく、こちらから電話すると4分以上待たされました。」
⇒通所リハビリならびにショートステイの再開について全利用者様へご連絡させていただきましたが、感染対応を行う中での連絡であったためお電話が遅れる利用者様がおられました。今後の緊急時対応に向け改善いたします。また、取次ぎに時間がかかるときは折り返しお電話をさせていただきますように注意していきます。

「12月の通所は1日だけなのに加算されていました。「コロナに係る利用料の同意書」2020年7月～2021年6月まで提出求められましたが、他施設では毎月確認しています。提出時「毎月提出したい」と申し上げましたが、「全部に〇をつけて提出してください」と言われました。ご再考お願いいたします。」
⇒「コロナに係る利用料の同意書」ですが、厚労省が定める要件（アルコールハンドジェル等感染対策の費用増加分を利用者へ加算する）を満たしておりますので同意を得た利用者様へご請求をさせていただきました。また、同意書についても昨年7月から今年6月までの一括同意書では不十分と行政から通知があり、利用者様本人またはご家族へ同意を毎月口頭でいただきました。（同加算は2021年3月で終了しました。）

リハビリのご意見

「障害が重度であり、もう少し長いリハビリが出来たらなあと思います。」
⇒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一人一人に適したリハビリを提供し、ご満足頂けるように努めます。

入所のご意見

「携帯電話を持ってないので、本人のストレスが発生することを懸念しています。」

⇒一般棟入所様で携帯電話持ち込みを希望される場合は当施設スタッフにご相談ください。

「入浴回数を増やせませんか？（2日に1回入れたら良いかも）」

⇒他フロアの利用者や通所リハビリの利用者も入浴されるため、感染対応も考慮し現時の入浴回数となっておりますのでご理解とご協力をお願いいたします。

「室温が少し高い。」

⇒夏 26℃ 冬 24℃を目安に室温設定しておりますが、引き続き適温調整に努めます。

「トレイの異臭が気になっていました。（1年前）」

⇒時間毎に委託清掃業者によるトイレ掃除を徹底と換気および香料発生器の設置をしております。清掃に関しては業者と相談し改善に努めます。

「面会制限がある中、洗濯物を受け取りの際に普段の様子等を話してくれる方が少ないです。「お変わりありません」でも声をかけてほしいです。週2回伺っていますが、ここ数ヶ月で2名ほどしかお話ししてくれませんでした。」

⇒利用者様への看護、介護サービス提供や感染予防により対応が難しい場面もありますが、出来る限り利用者様のご様子をお伝えいたします。

「全体的にはよくして頂いている事が、母からも伝わってきますが、ごく一部の方ですが、一向に改善されている様子が伺えません。とても丁寧に対応して下さいそうでない方の差が激しいです。」（接遇ご意見 他1件）

⇒職員の接遇研修を行い改善に努めます。

「1ヶ月に1度程度、本人の欲しいもの、必要なものを聞いていただき、連絡していただきたいです。」（面会ご意見 他3件）

⇒ご本人からのご要望があったときには連絡させていただきます。利用者様のご様子をお伝えするご報告は今後検討させていただきます。

「アルコールボトルのアルコールが、切れていることがよくありました。こまめな補充をお願い致します。施設内へ容易に入ることが出来ます。せめて各階のステーションが無人がないように出来れば安心かと思えます。」

⇒現状、各フロアで1時間毎の環境整備をおこなっております。その際にアルコールハンドジェルもチェックしておりますのでご安心ください。

また、各フロアへの立ち入り禁止（職員・業者以外のエレベーターの使用禁止措置）、南側玄関の封鎖による建物入口制限や防犯カメラの設置をおこなっております。

「同じ建物で2度目もコロナクラスター、母をはじめ入所の方、職員の方も心配です。従業員の方の施設外での感染予防の再度徹底と介護の質が落ちないことを希望します。今後もクラスター発生防止等充分に気をつけてほしい。」（同様ご意見 他1件）

⇒少しでも安心していただけるよう、現在施設で行っているケアや感染対策の対応について送付しますのでご確認ください。

食事のご意見

「時折、量が少ないと言っています。人それぞれで難しいとは思いますが、本人へヒアリング等できませんか。」

⇒お食事の際は、管理栄養士が各階でお声掛けさせていただいておりますが、不十分な場合もあるかと思えます。今以上に対応できるよう努めてまいります。

「（入所の）献立内容、メニュー等がわからない。」（同様ご意見 他1件）

⇒毎日の献立表を各階に掲示しております。またホームページへの掲載も予定しております。

「献立表にカロリーが書いてあるとうれしいです。」

⇒今回のご意見を参考にさせていただき、わかりやすい献立表の作成に努めてまいります。

その他ご意見

「併設病院 協和マリナホスピタルの電話の対応(年配の男性)があまり良くなかった。」

⇒性別問わず、併設病院ならびに当施設の電話対応担当へ接遇指導をおこないます。

「駐車場を家族無料に出来ませんか。」

⇒入庫後30分以内は無料となっております。また、家族カンファレンス（会議）等で施設側から家族様のご来所をお願いさせていただいた際はお時間関係なく無料処理をいたしますので、1階南側（海側）受付までお尋ねください。

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が、コロナ禍にあってご不安やご心配をお掛けしておりますこと、お詫び申し上げます。また、利用者様、家族様に日々ご理解とご協力をいただきまして誠にありがとうございます。今後もご不明点等がございましたらご意見いただきます様、お願いいたします。

