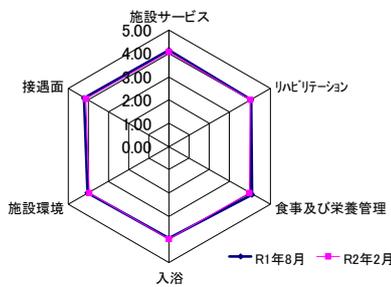
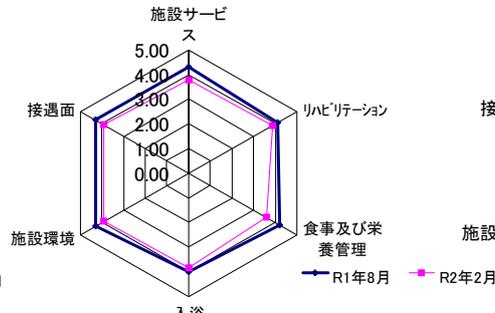


当施設では、満足度調査アンケートを年2回実施しております。  
このアンケートは、利用者様もしくはご家族様に配布しており、今回は全サービスで233枚のご回答をいただきました。ご協力いただきました皆様、ありがとうございます。  
このアンケート結果を基に、より良い施設サービスの提供に努めてまいります。

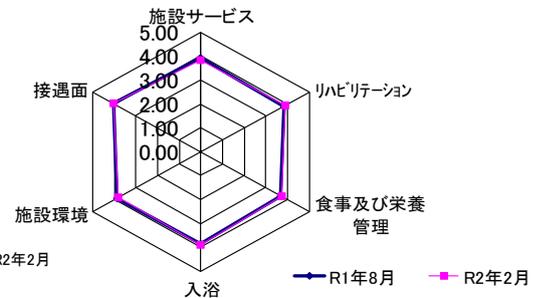
## 長期入所



## 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

- ・「主人が高熱時、先生のやさしい言葉、笑顔に励まされ適切な判断で大事に至らず本当に有難うございました。感謝しております。先生始め主任さん、スタッフの皆様、やさしく接していただき家族も安心しております。主任さん、いつも気づくばり心くばり有難うございます。」
- ・「栄養も考えてもらえてる様子で食事も残さず、きれいに食べてるのを見て安心しています。」
- ・「いつも我が儘を言っても良くしていただいて満足しております！！本人も家族の顔を見ると車イスで走って来ますが、皆様にも良くして頂いて本当に有難く思っています。これからも宜しくお願いいたします。」
- ・「いつもありがとうございます。面会時、スタッフさんからのごあいさつはいつも気持ちがいいです。ていねいな対応、いつも感謝しております。」
- ・「今の生活で通所リハビリに来るのを楽しみにしています。ごはん美味しい。お風呂はシンから温もり最高!!そして職員さん達は職種に関係なく皆さん素晴らしい!!」
- ・「利用しているデイ・サービス等施設の中で一番楽しいようです。」
- ・「手圧治療プロ級。」(リハビリ)
- ・「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ます。お陰様で現状維持を保てております。リハビリの大切さ改めて実感しています。」
- ・「手作り感があり病気療養中、一人暮らしの者にとっては最高!!お肉、魚料理は非常に美味しいです。」
- ・「本当にいつも笑顔で、皆さんで出迎えて下さり、本人のみならず家族にとっても親しみやすく頼りになり相談しやすい皆さんで感謝しています。」
- ・「いつも明るく笑顔で対応して頂いています。又、送迎の時の笑顔、丁寧な接し方にこちらも朝から元気をもらえます。」
- ・「年間を通して季節ごとに色々と行事を取り入れて頂き、又、スタッフの皆様も毎回工夫をこらして下さり、本人も毎回楽しみに参加させて頂いています。ありがとうございます。」

## リハビリのご意見

「本人が覚えていないのか何もしていないと言います。家族カンファレンス時に何月何日にこの様なリハビリテーションをしたと教えていただくとありがたいです。」

→ ご心配をおかけし申し訳ございません。当施設のリハビリは個別性を重視しておりご利用者様全員に対応するようスケジュールは設けていないのですが、いつどのようなことをしているか分かりづらい点もあるかと思えます。今後は家族カンファレンスの際に個人スケジュール表をお渡しする等、情報提供方法の改善に努めて参ります。貴重なご意見を有難うございました。

「リハビリ集中期間、はじめから1回目のカンファレンスまで計画内容(実施内容)が不明でした。集中期間は週3日ときいていましたが、家族側から内容確認し、ベッド上と言語リハビリを合わせてなのか?説明不足。」

→ 説明が行き届いておらずご迷惑をおかけいたしました。当施設ではご入所から1回目の家族カンファレンスまでの期間に全職種で協働シケアプランを作成します。リハビリはその期間に(約2、3週間)訓練を兼ねた心身状態の詳細評価をした上で適切なリハビリプログラムを立案し、1回目の家族カンファレンスの際に担当者よりご説明させていただくという流れになっております。ご理解いただけますと幸いです。

「時間、回数を増やしてほしい」(3件)

→ 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、今後もでき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。

## 食事のご意見

「食事の開始時間がルーズである。」

→ 厨房からの食事配膳は各病棟定められた時間に配膳を行っています。今後も配膳遅延が発生することがないように、取り組んでまいります。

「1時間も前から並びのは異常である。」

→ 介護施設の運営基準上、利用者様に対して広範囲の食事スペースを確保する必要があり、当施設の5階フロアには基準に必要なスペース確保が困難なため別階への移動をお願いしており申し訳ございません。それに伴い、エレベーターを利用し食堂へ全員が移動するのに約30分必要であり、食事の準備として、食堂にて手洗いや手指消毒を実施しています。そのため、少しお時間をいただいておりますが、リハビリの一環となり機能向上に繋がっているのも事実です。ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。

「ゼリー食ですが、1日3回全て同じでするので可能でしたら味を変えていただけないでしょうか。」

→ お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、厨房設備の改善に生かし、満足していただける食事提供に努めてまいります。

「食事変更の時は連絡ください。」

→ ご連絡ができていなかったのであれば申し訳ありません。食事摂取量の低下、嚥下機能低下による食事変更はご連絡させていただいておりますが、ご本人希望の食事変更の場合は家族カンファレンスにて報告させていただきます。

「栄養ケアは今のまま維持では非常に困る。とんでもない見解だ。栄養ケア管理を聞き体重が大幅に減っていたので大変驚いております。どのような栄養ケアをして頂いているのでしょうか?栄養チェックが1回/月では少ない。」

→ 厚生労働省により定められた、栄養ケアマネジメントに基づいた栄養管理を、主治医・多職種で連携して実施しております。栄養管理は利用者様ごとに異なるため、ご不明な点やご質問がありましたら、スタッフへお伝え下さい。また、栄養チェック(モニタリング)は、中リスクの利用者様は1回/月と定められております。それ以外に、毎食の摂取量、一週間単位の平均摂取量、毎月の体重減少率、BMI、採血等のデータを基に栄養状態の確認を行っております。今回の貴重なご意見を参考にさせていただき、より良い栄養ケアマネジメントの改善に努めてまいります。

「いつも空腹感があります。(量が少なく食べた感がない)。おかゆだと消化が速い為、胃に持つような食事内容是非お願いします。」

→ 利用者様お一人お一人の身体、活動量、栄養状態等に適した食事内容の提供を行っております。食事内容の変更については、多種職で検討し、主治医の判断により変更可能な場合もございます。希望時はスタッフへお伝えください。

「家族カンファレンス時に栄養士さんの同席をお願いします。」

→ 業務、人員の都合上、管理栄養士がすべての家族カンファレンスに同席させていただくことは困難です。同席のご希望がございましたら、お手数ですが家族カンファレンス予約時にスタッフへお伝え下さい。可能な範囲で対応させていただきます。

「食品(料理)についての不満」

→ お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、厨房設備の改善に生かし、満足していただける食事提供に努めてまいります。

## 入所のご意見

「介護士のやりたい放題、雑すぎる。相手の気持ちをムシしている。」

→ 申し訳ありません。職員の接遇について研修を行い教育してまいります。

「面会時、横すわり状態(背もたれがリクライニングしている)ですが、食事時でも家族が不在時はリクライニングのままでしょうか？」

→ 食事の際は背もたれを上げて食事していただいています。それ以外の時間は褥瘡予防や姿勢崩れ防止の為に、背もたれを倒して対応させていただいています。

「施設サービス計画書には目標設定がありますが、目標に対する結果がありません。家族は結果が知りたいです。」

→ 施設サービス計画書の中に結果を記載する箇所はございませんので、家族カンファレンス時口頭で説明させていただきます。施設サービス計画書のご不明な点につきましては、家族カンファレンスの際、ケアマネジャーに質問していただくか、ステーションの職員へお尋ね下さい。

「本人は医師とあまり話できないと言っています。帰っていいか聞きたいそうです。」

→ 在宅復帰支援は医師だけではなく全職種協働で行っていますので、お近くの職員まで声を掛けていただきます様、お願いいたします。

「入浴後の冷たいお茶が欲しいとの事です。」

→ 施設で作ったお茶を提供している場合もありますので、冷たいお茶をご希望の際は、お声掛け下さい。

「男性から先に入浴ばかりなのはいかがなものか。」

→ 入浴の順番は一般浴、機械浴、階によっても異なり、リハビリ、食事の兼ね合いにより検討させていただいています。

「お湯が汚い。」

→ 一般浴のお湯は塩素を注入しながらろ過し循環しています。機械浴も同様です。

「温度設定、室温への不満。」

→ 利用者様の生活環境の温度設定は、冬場24度、夏場26度とさせていただいています。事務でも温度湿度の計測も行っております。

「トイレが汚く、部屋も含めて臭気が大変気になる。」

→ トイレの定期清掃は毎日2回実施しております。また、トイレ介助後、職員が専用の消毒液を用いて拭き掃除しています。部屋は定期的に換気を実施しています。汚れや臭いが気になる際は、ステーションまで声をおかけ下さい。

「暖房をしているので乾燥して夜にのどが渇き水分を取りたいと言っていますが、どうしたらいいのかわかりません。」

→ 夜間ののどが渇いた際は、コールにて対応させていただいています。一人で飲めない方、嚥下状態に問題がある方は職員の方で対応させていただいています。

「同じテーブルの人に食事をとられそうになる。同じような立場の人と一緒にできないものでしょうか？」

→ 食事席は新規の入所があった場合やトラブルがあった際にその都度検討し変更させていただいています。

「外国人スタッフは日本語通じないのでしょうか？よくよく日本語をマスターしてもらわないといちいち日本人スタッフにきいている。」

→ ウェルハウス便りにも記載させていただいていますが、介護の仕事をするために留学してきた語学留学生を教育支援として当施設では受け入れしております。

「言葉遣いや態度に対しての不満。」

→ もうしわけありません。職員の接遇について研修を行い教育してまいります。

「外部病院からの指示は必ず実行していただくようお願いします。」

→ こちらの主治医の判断で対応させていただいておりますので、前医の指示や内服が変更になることもあります。その際は、できるだけご家族に説明の上で対応させていただくよう努めますが、連絡が前後してしまうこともあります。質問があればいつでも声をおかけ下さい。

「食事やおやつ時間が静かすぎます。スタッフの方からの声掛けとかアプローチはないのでしょうか？」

→ 食事の時間は利用者様の様子を観察する大切な時間です。もしもの事故が発生した場合、速やかに対応できる体制作りの一環と考えています。ご理解よろしく願いいたします。

「洗濯物は（尿汚染されているもの）と（そうでないもの）をいつも分けてほしい。」

→ 何らかの理由で汚れた衣類はビニール袋等にいれるよう統一していきます。

## 通所のご意見

「高齢者ばかりで面白くない。集団の唄とかが合わない。」

→ できるだけご希望をうかがい、様々な年代の思い出の音楽など取り入れていきたいと思えます。

「以前に比べ送迎がやや不満。」

→ どのようなことをご不満に感じていらっしゃるのか、お伝えいただけましたらできる範囲で改善いたします。

「室内温度があまりにも外と違い過ぎて、冬は特に暖房がきつすぎてあつすぎます。」

もう少し温度を下げることはできないのでしょうか？」

→ 個々の体感の相違もございますが、空調設備により暑く感じるお席もあります。御声掛け下されば、設定温度やお席の調整をいたします。

「着替えの時、皆に気を配ってほしい。特定の人にいつまでもしゃべっている。」

→ 自立支援を目的としたリハビリ施設です。身体および精神機能が低下しない様に、ご自身でできることはご自身でしていただく方針で援助させていただいております。安全に配慮した見守りや、できない部分の介助をいたします。全介助が必要なご利用者様もいらっしゃいますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

「見学したことがないので、出来れば見学してみたい。」

→ 入浴時間外であれば、いつでも見学していただけます。

「全体的にもっといいにしたい。」

→ 身体および精神機能が低下しない様に、ご自身でできることはご自身でしていただく方針で援助させていただいております。ご要望が御座いましたらお知らせいただきますと対応させていただきますので、よろしくお願いいたします。

「帰る時間頃、手持無沙汰で音楽など流してもらえると自然に手足も動き明るい気分になると思う。」

→ テレビをご覧のご利用者様も居られますが、できるだけご希望をお聞きし、音楽等を取り入れることを検討いたします。

「事前にお願ひしていたことが伝わっておらず、繰り返し説明する場面が度々あり困ることがありました。」

## その他のご意見

「(通所) 職員を採用する時は、身軽に動く人を採用してほしい。」

→ 職員採用については個別面談等を実施し、採用判断をしておりますが、入職前に実際の業務遂行レベル(身軽さ)を計ることは困難な面があるため、採用後の教育として、通所リハビリを提供する看護師、介護士、事務員、ドライバーの指導を見直します。

「地震や津波が起こった場合、一番浜側なので心配です。どの様に対応していただけるのか、お伺いいたします。」

→ 地震による津波の基本対応策は以下の通りです。

- ① 防災無線や各種マスメディア等から正確な津波情報収集
- ② 各室内やロビーの窓ガラスの施錠確認
- ③ 各フロアへ正確な情報発信 → 津波の高さや到達時間等
- ④ 入所者様が不安感・恐怖感を抱かぬよう職員が落ち着いた言動を持って、パニック防止に努める。

南海トラフ地震による西宮市の被害想定は、震度6弱、最高津波水位3.7mと当施設1階が水没する予測ですが、入所者様がお過ごしされる4、5階は10m以上であることや、鉄筋コンクリート造りであるため安全性は極めて高く、他の避難ビルへの避難は推奨されていません。

その他、防災マニュアルの策定、職員対象の避難訓練実施や防災研修を施設内及び法人研修で受講しております。

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。  
(類似のご意見を一部統合して掲載、返答)  
たくさんのご意見をいただき、誠にありがとうございました。