

満

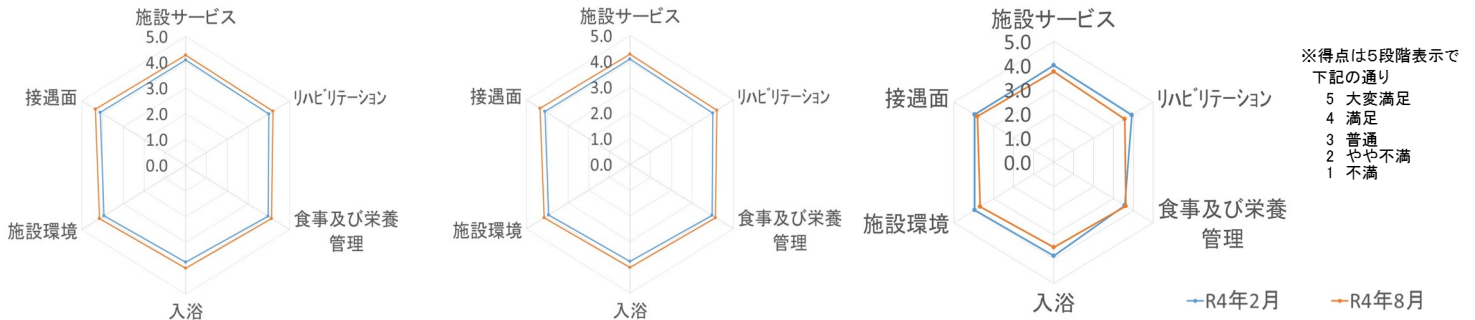
足度調査アンケート結果

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252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

「各計画書には施設スタッフの方がきめ細かく献身的に介護・支援していただいている様子が伝わってきております」
 「サービス内容もわかりやすく、丁寧な説明で大変よかったです」
 「当初、入所した時と比べて現在は驚くばかりに回復しました。性格もおだやかになり、ありがとう。ありがとう。と言ってくれます。ウエルハウスの施設の皆様、職員の方々のおかげと大変感謝しております」
 「心配事などおききくださり、またがんばろうと気持ちがよくなります。いつもありがとうございます」
 「医療をベースにして介護して下さること、安心しておまかせできるので大変助かります」「リハビリの説明もわかりやすく安心しております」「高齢にもかかわらず、要介護度が下がったことはリハビリのおかげだと思っています」
 「病院からこちらに入所したときは寝たきりで、顔色も悪くお腹がいたいといっていました。現在、歩行器をつかってすいすい歩いております。家族は嬉しくて感謝しています。注意深い見守りと段階をおってのリハビリ、とても良かったです」
 「特に認知症ではありますが、以前よりも感情豊かになって笑ってくれる事多くなりました」
 「体調にあった食事を提供していただいております」
 「一般浴で広さがあり、ケガもなく入浴ができています様で大変満足しています」・・・全132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

「リハビリをした。という実感があまりないです。」
 ⇒リハビリの内容については、担当セラピストに相談、もしくはリハビリ会議の案内時にご要望を記載いただければ、ご希望に沿ったリハビリの検討をさせていただきたいと思っております。

「入浴時のマットを取り換えて欲しいです。(ういたままの為、あしがぬくもらない)」
 ⇒現在は、入浴時のマットを新しいものに交換しております。交換が遅くなり申し訳ございません。

「コロナで入浴方法が変わり、前はスタッフの人達の連携プレーというか手際よく良かったですが、人手が足りないのか入浴室の中でスタッフの人、一人が忙しくしたりして、早くコロナ終息してほしいです。」
 ⇒人数・時間制限の中での入浴となり、満足いかない部分があったかと思っております。スタッフ一同できるだけ待ち時間を減らし、対応人数や入浴介助について検討しています。今後とも改善できるよう検討してまいりますので、ご協力よろしくお願いいたします。

「寒くなると両腕が痛いため洗うのが思うようにいきません。まだまだ、介助の必要があるようです。よろしく願います。」
 ⇒状態に合わせて介助させていただきます。また、セラピストとともにできることは自分で行えるよう動作確認を行い検討させていただきますが、痛い部分がある時は、遠慮せずにお声掛けいただきたいと思います。

「入浴時、ことあるごとに「ちょっと待ってね」と言われる。風呂場内で「ちょっと待ってね」がちょっとでない時があり、寒いと感じる時がたまにある。(他2件)」
 ⇒寒い思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。入浴方法や介助方法、順番や誘導の仕方などを検討してできるだけ寒さを感じさせないように努めてまいります。さらに、スタッフの動きや環境面についても検討して行きます。

「寒い時がある」
 ⇒寒い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。冷暖房や窓の開閉、座席位置などにより環境が変化するため、寒い時はお声掛けいただければと思います。状況を確認させていただき早急に対応させていただきます。空調では難しい場合は、掛け物や衣類での対応となる場合がございますので、ご自身でもご用意いただければ幸いです。

「入所して、8年になりますが満足しております。ただ個人的にトイレタイムと朝の送迎時間が重なり、タイミングが合わない時、1日お腹の具合悪く、入浴も食事も済ませ午前中で帰れたら、とても有難いのですが、それは無理とのことですが何とかならないでしょうか？」
 ⇒送迎時間は当日来られる利用者様の色々な条件を満たすよう組まれている為、変更が困難な事がありますが、トイレタイムが取れるよう送迎時間を遅らせたり、利用日を変更するなどの調整は可能です。困ってる事があれば是非相談していただければと思います。

入所のご意見

「オンライン面会の時間帯が少なく、なかなか希望の日程・時間が合わず予約しにくい」

⇒現在、対面面会も実施しておりますので、オンライン面会が難しい場合は対面面会のご予約をお願いいたします。面会時間についてはご不便をおかけし申し訳ありません。感染対策を行いながら面会を行っておりますので、面会場所や付き添いスタッフの都合上、面会時間が限られることをご了承ください。

「こちらが本人の様子を聞くと、部屋でコケた事、食事が減ってるなど聞くまで（カンファレンス1ヶ月後まで何もわからない）不安です」

⇒状態の変化や事故などがあった場合は、第1連絡先の方にお伝えしておりますが、今回はご心配をおかけし申し訳ありません。

「施設内の担当者間の連絡がスムーズではなく困った事が最初多かった。書類等お願いしても時間がかかり過ぎる。今後の事等、相談に乗ってもらいたいが担当者がわからない（ケアマネさんはわかっていますが）。写真を送ってもらえるのは嬉しいです。施設サービスは満足しています。全て大変良くしていただいています担当者が多すぎて電話しても上手く繋がらない。」

⇒書類については複数件ご依頼があり、お時間をいただく場合がございます。可能な限り、時間を短縮できるよう努めてまいります。相談の窓口は、支援相談員となります。お問い合わせの内容により、必要な担当者におつなぎいたしますので、受付時に内容をお聞かせください。

「転倒に気をつけてあげてください（他1件）」

⇒滑り止めマットを使用し転倒事故のないように十分配慮していきます。

「トイレ誘導をお願いいたします。コロナであっても、排尿・排便の一部介助をお願いしたい。体を動かすことを積極的にお願いしたい。元に戻ってしまうから、よろしくをお願いします。」

⇒陽性者が発生した際は、感染拡大防止の為お食事や排泄を居室内で行っております。ご理解をお願いします。

「コロナで実生活が見えにくいです（他4件）」

⇒洗濯物の受け渡しの際に、本人様のご様子をお伝えできるよう心掛けておりますが、今後もウエルハウス西宮だより、お写真などで少しでも様子がわかるよう努めてまいります。

「持参物（クッション等）の個数を最初から伝えて欲しい。追加追加で大変な上、持参しても紛失される。」

⇒クッションに関しましては、利用者個々に合わせた体位交換方法、座面クッション等をリハビリ職員と相談の上、家族様へお願いさせていただきます。紛失防止の為にも、マジックでフルネームの記載のご協力をお願いいたします。

「ルールとして6ヵ月後には自宅に帰らねばならない点、自宅には帰れない事情がある場合、帰らなくてもいいような対応を考えていただければ有難いです（他1件）」

⇒在宅復帰支援施設ということもあり、大まかな目安として3~6ヶ月と皆様に案内させていただいております。家族様個々の事情もありますので今後の方向性も一緒に考えてまいりますので、ケアマネジャー、相談員へご相談ください。

「退所が迫っているけれど、まだ先が見えないので不安な日々です。今後の事を親身に相談出来、提案していただけたら有難いです」

⇒カンファレンス時に今後の方向性をご相談させていただいておりますが、ご不安、ご不明な点等がございましたら、いつでもご相談ください。

「早くコロナがおさまって、外室のレクリエーションが増えてくれたらいいですが、まだまだ先行きがわからないので大変だと思いますが、よろしくお願い致します」

⇒併設の協和マリナホスピタルと協力し感染管理に努めています。感染管理基準を守った上でレクリエーションを各フロアにて実施しています。（ウエルハウスだより参照）

「いつもお世話になっております。短期入所の件ですが、送迎の時間です。特に迎えに来る時間を午前中をお願いしたいです。デイサービスとの関係があるとは思いますが、検討をお願いします。」

⇒送迎可能な日もありますので、ご相談ください。

食事のご意見

「昼食後のおやつは、どんな物が出ているのでしょうか？自宅ではコーヒー等も飲んでいたので・・・（他5件）」

⇒毎日の献立表を、1F受付前掲示板・ホームページ・イベント食はウエルハウスだよりへ掲載しております。今後も今以上にわかりやすくお伝えできるよう努めてまいります。

「食事は楽しみのひとつだと思いますので、見た目や食感等、さらによろしくをお願いいたします。（他2件）」

⇒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。

「与えられた食品をすべて食べるように本人にうながしてほしいです。時間がかかってもよろしく願います。栄養が十分に取れるように、特によろしく願います。」

⇒本人様の状態に合わせた食事内容、量の提供を行い、必要な栄養が摂取できるように多職種で連携し対応させていただきます。

リハビリのご意見

「見たわけではないので、どんなリハビリなのかわかりません。（他2件）」

⇒適宜、リハビリテーションの内容の説明やリハビリ見学も行いますので、ご相談ください。

「身体的リハビリテーションも含めて、増やしていただけますとうれしいです。」

⇒全入所者様に週3回の個別リハビリテーションを提供させていただいております。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一人一人に適したリハビリを提供し、ご満足いただけるよう努めます。

「コロナであっても少しでもリハビリをお願いしたい。筋力がつくためにもリハビリは必要と考えておりますので、最低でも週に1回は再開してほしいです。」

⇒感染の状況に応じて施設全体で対応を決定しております。ご意見をもとに検討させていただき、少しでもご要望にお応えできるよう努めます。

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。