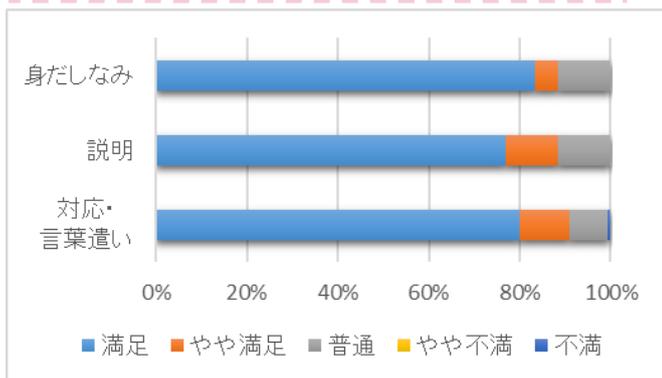


満足度調査アンケート結果

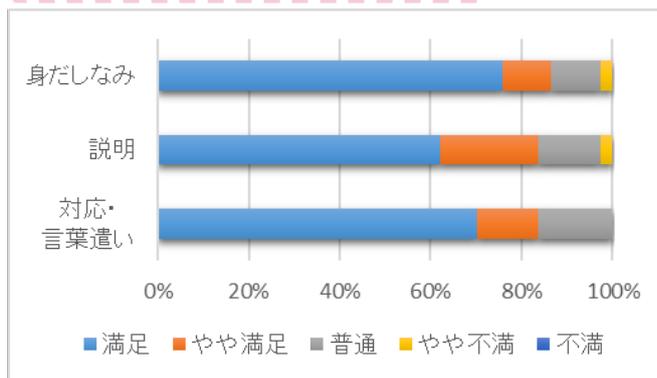
当施設では、満足度調査アンケートを年2回実施しております。
 このアンケートは、利用者様もしくはご家族様に配布しており、今回は全サービスで193枚のご回答をいただきました。ご協力いただきました皆様、ありがとうございました。
 このアンケート結果をもとに、より良い施設サービスの提供に努めてまいります。

職員の接遇について（職員の身だしなみ・説明・対応や言葉づかい）

介護老人保健施設・短期入所療養介護



通所リハビリテーション

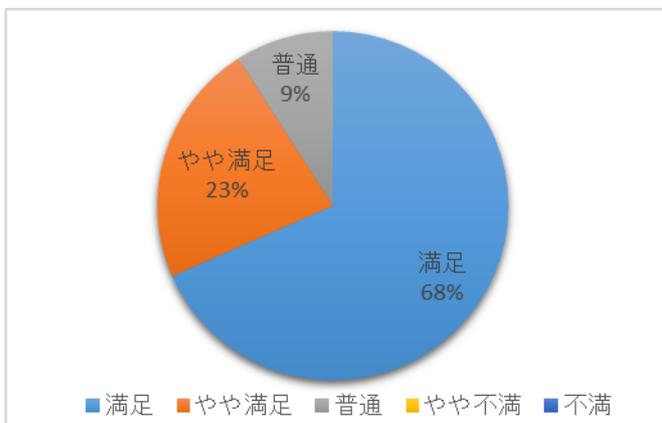


ご意見・ご質問等

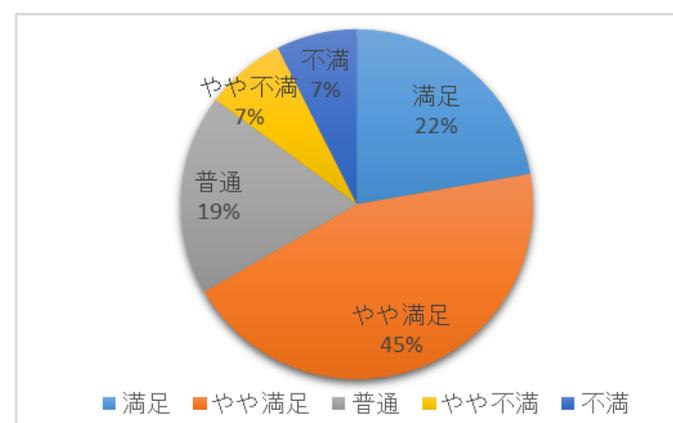
- ・いつも親切な接遇に感謝しています。 ・気持ちよくスタッフさんが声掛けして頂き、感謝しております。
- ・介護して下さる職員さんによって、扱い方が少し厳しい方がおられます。すみません。
- ・介護の方で、たまに口調のきつい方はいらっしゃいますが、おおむね満足です。
- ⇒接遇に対し、職員一同で改善に取り組み、ご満足頂けるように努めてまいります。
- ・職員を採用する時は、よく見て採用すること。てきぱき仕事する人を採用すること。遅い見えていらいる人がいる。職員の人数が少ないので余計にいらいる。
- ⇒この度は、貴重なご意見ありがとうございます。ご意見を参考に適切な採用を心がけていきます。

施設を総合的に評価するとどれに当てはまりますか

介護老人保健施設・短期入所療養介護



通所リハビリテーション

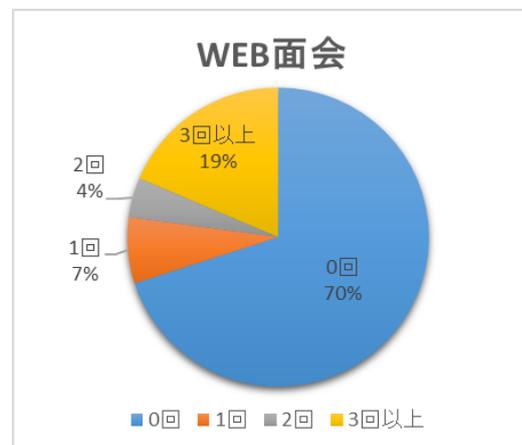
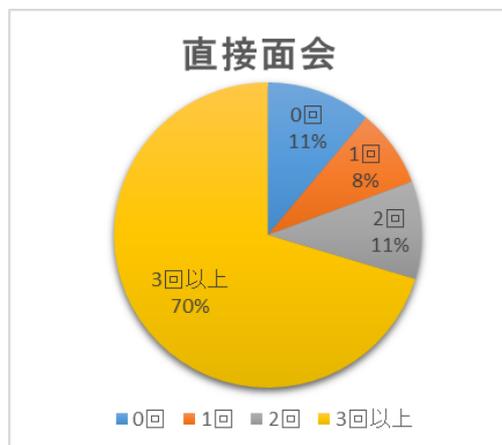


医療法人協和会 介護老人保健施設ウエルハウス西宮

〒662-0934 西宮市西宮浜4-15-1

電話：0798 (32) 1113 FAX：0798 (32) 1223

面会について



ご意見・ご質問等

- 早々に直接面会出来るようになり大変感謝しています。柔軟に対応頂き、今後も引き続きよろしくをお願いします。
- コロナ後いち早く面会OKにして下さり、ありがとうございます。
- 対面できるようになり、ベッド脇などで会えるようになりありがたいです。(オンライン時もセッティング等ありがとうございました。)フロアに上がると、スタッフの方が気持ちよく対応して下さい、気を配って下さっているのが分かるので、安心しています。
- 部屋まで行ける事に嬉しく思います。予約なしで会いに行ける事に感謝します。
- 職員さんからは明るく丁寧に対応してもらっております。
- 毎日、面会できるので安心しています。
- 今までと違い、予約無しで面会できるようになったことは、回数も増え、嬉しいです。コロナがまた増加しないことを願います。
⇒面会していただけるようになり、私たち職員も嬉しく思っております。ご意見ありがとうございます。
- 対面面会を一度しましたが、コロナ感染対策中だった為、離れていて話しづらかったです。普段通りの面会になるのはまだ少し先でしょうか。早く実現できるようになるといいですね。
- 日曜日も面会できるようにしてほしい。土曜日も午後の面会も出来るようにしてほしい。
- 2月20日から面会の予約が不要になったので、面会がしやすくなりました。面会時間は15分になっておりますが、できれば5分延長していただき20分にしていただければありがたい。
⇒アンケートは半年毎の集計になりますので、現在の状況と内容が異なりますが、現在は土・日・祝を含む毎日13:30~17:00の間でご予約なく30分間面会が可能です。入所階に直接上がっていただき、面会記録票に記載をお願いいたします。
- 座るイスがあれば良いなと思います。
⇒ご用意しますので職員にお声かけください。
- 居室以外で対面で対面できる部屋があるといいなと思う。
⇒申し訳ございませんがフロアに居室以外の対面できる部屋はございません。1階にもスペースがございますので、ご入所階のスタッフステーションでお声かけいただき、1階をご利用ください。
- コロナで中止されていると聞きましたが1フロビーでも一緒にお茶やおやつを頂けるようになると嬉しいです。
⇒現在も面会中は飲食禁止となっております。大変申し訳ありませんが、ご理解頂ければ幸いです。
- 午前中の面会も出来るとありがたいです。
⇒現在もご面会は午後からとなっております。大変申し訳ありませんが、ご理解頂ければ幸いです。
- ほぼ家族の事を忘れていて驚いた。
⇒ご意見頂きありがとうございます。些細なことでもお気にかかる事があればお申し付けください。

介護サービスを利用していく中でお気づきの点やご意見・ご要望

- 少しでもリハビリで状態改善があることを希望します。
⇒生活での課題を確認し改善に向かうように練習を行っていきます。
- せっかく2本の杖を使っての杖歩行が出来るまでに元気に母が過ごしていただけたに、年齢やリウマチ等の要因があるので仕方ありませんが、転倒をしてしまい、右ひざ痛もひどいようで、今までの様なリハビリも出来なくなり、移乗でさえ転倒のリスクもあるとのことで、残念に思います。
⇒現在の能力を活かしながら、安全に安心して生活が送れるよう、ご利用者様個々の状態に合わせてリハビリ訓練を継続いたします。
- 食事は、ゼリー食になっていますが、味に変化を持たせてほしい事と、本人が楽しみにするような味にしたいだけでしたら嬉しいです。また、おやつは無しになっていますが、なんらかの形で、あれば良いのですが。よろしく願います。
⇒味に変化を持たせられるよう検討していきます。おやつについては、本人様の身体状況や嚥下状態等に応じて多職種で検討させていただきます。
- 食事で果物などが提供されれば、本人は嬉しいようです。
⇒お食事への貴重なご意見ありがとうございます。現状朝食では毎日、昼食夕食は不定期に提供しています。今後も献立に反映させ、満足していただける食事提供、栄養管理に努めてまいります。
- 利用者の一日の生活が良くわかりません
⇒入所時にお渡しした「入所のしおり」にてご確認をお願いします。不明な点があれば職員までお声掛けください。
- 部屋に入り、衣服の確認をしたいと思うのですが、部屋への入室は可能なのでしょうか？コロナウイルス感染拡大後、入室したことがないので。
⇒現在は居室への入室も可能となっております。
- 送迎バスが少ない
⇒外部業者に委託しての運行のため人件費等を考慮し、貴重なご意見を参考に検討いたします。
- 前髪をヘアゴムでくくってほしい
⇒いつでもお申し付けください。
- 日中、昼食の後、ベッドで何もすることがなく、寝ているだけでは認知症が進むので、映画鑑賞の回数を増やして、連れ出してほしい。活動的な時間を皆様に過ごしてほしい。モーツァルトを老健でも流してほしい。音楽療法。ドッグセラピーはいつ頃始まりますか？
⇒貴重なご意見ありがとうございます。活動的な時間の過ごし方について検討させていただきます。ドッグセラピーについては現在月1回ペースで行っています。
- 外出許可を頂き、近所を散歩することが出来て少し元気になった気がします。本人のモチベーションが上がる、入所中にできる情報があれば、本人、家族にお知らせ頂ければありがたいです。
⇒元気になられ大変うれしく思います。お伝えできる情報があればお知らせいたします。
- 認知等が進んでいない状態であれば、家族よりも入居者の意思を一番に考えて頂きたいです。（＊貴施設は、上記に沿っていらっしゃると感じております。）よろしくお願い致します。
⇒まずは本人の意思を一番に考えておりますが内容によってはご家族様と相談させていただきます。ご意見ありがとうございます。
- 食事の待ち時間にストレスを感じているようです。人手不足で対応が難しいとは思いますが、改善されることを願っています。いつも親切に対応して頂き、感謝しています。
⇒温かいお言葉並びに貴重なご意見ありがとうございます。
- 家族カンファレンスで、説明がケアマネジャーの紙面の読み上げのみで各担当者からの説明がない。（前はあったと思う）
⇒家族カンファレンスは現在ケアマネジャー1名で行っています。各担当者への質問などあれば遠慮なくお申し付けください。
- 手芸の時間がある時は、声をかけてやって下さい。
⇒一度にできる人数が限られている為、順次お声掛けさせていただきます。

介護サービスを利用していく中でお気づきの点やご意見・ご要望

- いつも母に声をかけていただきありがとうございます。職員の方が声をかけてくれるのが何よりもうれしいと言っております。手芸の時間がとても楽しいと言っております。今後も続けて下さい。母が職員の方を困らせるような事を言った場合は私に連絡してください。私が改善するように言って聞かせます。
⇒温かいお言葉ありがとうございます。今後も楽しみの時間を提供できるように努めて参ります。
 - ベッド回りが雑で汚かった
 - リネン交換時にあまりきれいではありません。部屋のフォーリングが汚い。
⇒ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。内装、設備面、衛生面でもご満足頂けるように努めてまいります。
 - アレルギー対応して頂けること、業者のテレビもとても助かります！ 浣腸+排便あと「水流し処置」して頂けると、カブレ少ないので助かる点です。
⇒利用者様に合ったサービスの提供を行い、ご満足頂けるように努めて参ります。
 - ウェルハウス西宮を利用中(2F通所)でも下の内科に対応自由に出来る(通所リハビリ)
⇒保険制度上、介護保険と医療保険の併用はできないため、通所リハビリ時間中に受診はできません。ただし緊急時は通所サービスを中断し、受診していただくことがあります。
 - 席なせくじ引きになったのですか？職員さんの手間が増えただけのように見えるのですが！月1回、2回ではだめなのですか？(通所リハビリ)
⇒この度は貴重なご意見ありがとうございます。席をくじ引きに変更した理由は、新型コロナウイルス感染対策の緩和に伴い利用者様同士の交流を深め出会いの場を提供したいと思ひ、開始しました。頂いたご意見を参考にさせて頂き、利用状況と合わせて検討させていただきたいと思ひます。
 - 男女別入浴順、以前のように事前に知らせてほしい(通所リハビリ)
⇒この度は配慮に欠けており申し訳ございませんでした。現在は、集団レクリエーション時に入浴順をお知らせして、ホワイトボードに記入しています。
 - 入浴の介助等は同性がいいです。
⇒ご意見ありがとうございます。全てのご利用者様に同姓のスタッフが対応することは人員的に困難となっております。どのような理由があるかお聞かせいただければ個別に対応させていただきたいと思ひます。ご理解いただきますようお願いいたします。
 - いつもお世話になっております。利用者の体調変化等に迅速に対応していただき、連絡いただいているので、信頼でき、安心しています。
 - 階段昇降の指導をして頂き有難うございます。
 - リハビリが充実している
 - スタッフの皆様、暑い中お仕事ご苦労様です。ありがとうございます。
 - 家族との連絡が密に行われること、本人への細やかなサービス等、ありがとうございます。
 - 面会時の母の様子から、こちらに入所してから気分が安定し、被害妄想も消えたように感じています。本人に「ごはんはおいしく食べてる？」と聞くと「おいしい」、「痛いところか困っていることない？」と聞くと、「なんにも困ってない」と言います。穏やかな顔で言っているので、スタッフの方達が気持ちよく対処して下さいているのだと思ひます。本当に感謝しています。
 - 長年通所でお世話になっております。職員の皆様、一人一人がプロ意識を持って心を込めて接してくださっています。お陰様で、元気に、安全に、安心して通わせて頂いています。感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願ひします。
- ・・・など、他にも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す。

スペースの関係上、全てのご意見、お褒めの言葉を掲載でき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、誠にありがとうございます。職員一同、感謝しております。