

## 満足度調査 ご返答

貴重なご意見ありがとうございます

ご意見	ご返答
<p>ショートステイで一人部屋に入れて頂きました。本人は軽度の認知症でお世話をかけたことと思います。有り難うございました。ただトイレ・洗面台・テレビのリモコン等自宅のものと変わるので使い方がわかるか心配でした。</p>	<p>トイレ、洗面台、テレビなど使用方法が分からないご様子があれば、その都度説明させていただきます。他にも何かご不安なことが御座いましたらスタッフにお声かけください。</p>
<p>面会時の人数を2名にしてほしい 面会の場所がエレベーター前の通路なので、人の往来があり、落ち着かない。(他者との接触やコロナ等が心配です。)</p>	<p>面会については、1月より予約面会の枠の拡大を検討しております。 面会時の人数についても今後検討させていただきます</p>
<p>お世話になり本当に感謝しています。職員の方の対応は個人差があり一概に言えず、それが本人にはどうなのかということは面会もできないので正直わかりません。ただ、口には出しませんが、短い洗濯物受け渡しの時間でも、言葉使いや面倒くさそうな表情をされると、こちらは気がきますよ、と伝えたい方はいらっしやいます。</p>	<p>ご意見、ご指摘ありがとうございます。接遇についてスタッフへの指導が不十分でありました。挨拶、言葉遣い、態度を再度見直し、利用者さま・ご家族に寄り添った関りができるように指導していきます。</p>
<p>通所も利用しているが入所になると銀行振替ができないのが理解不可能。利用可能にしてほしい。</p>	<p>入所の場合は、手続き終了までに1~2ヶ月程度かかってしまうので銀行振替は利用しておりません。通所もご利用の方については、今後検討させていただきます。</p>
<p>平日の面談はなかなか行けない、土・日にできるようにならないか。1名ではなく2名の面会を希望する。</p>	<p>ご不自由な思いをさせてしまい申し訳ありません。土日の面会については、他のご家族様からもご意見を頂いております。1月より面会の枠の拡大と日曜の面会を実施していきます。</p>
<p>施設内の生活(様子)について説明を時々家族に伝えてほしい。(ほとんど説明がない。)</p>	<p>計画書のご説明時や状態に変化があった場合には必ずご説明をさせていただくように徹底していきます。また、代表へお問い合わせいただければ、現場よりご状態についてご返答させていただきます。</p>
<p>着たもの、使用したものが、大きなビニール袋に全部まとめて入れられて鞆に入って戻ってきました。尿のおいが少々して、多分そのうちの1つか2つに失禁か何かがあったのではないかと思うのですが、それを別のビニール袋に分けていただけると、全部をハイターなどで洗わなくてすむので、できれば尿がついたものを分けていただきたいです、よろしく願い致します。</p>	<p>対応が行き届かず申し訳ありません。尿汚染した衣服は、水洗いし袋に入れて【尿汚染】と記載してお返すようにしております。職員の業務統一を再度行わせていただきます。</p>

<p>「缶詰の果物は甘すぎるのでいけない」、「もう少しコーヒー等が出るとうれしい」。職員の方には大変よくしていただき感謝しております。食事のところで少し上のようなことを本人から聞きました。宜しくお願い致します。</p>	<p>ご本人さまのお口に合わない物は、栄養士、ご本人様と相談してできる限り変わりの物を検討させていただきます。コーヒーは皆さまからご好評ではありますが、業務的には今のところは週に1回とさせていただきます。</p>
<p>一度体験をただけでするのでお答えするだけの情報を持っていません。種々な説明を受けますが実際に入所してからわかることの方が多いですし、担当の方が次々こられて同じことをたずねられるような印象を持ちました。わかりきった事は一度で済ませられればいいのにとお思います。</p>	<p>繰り返しの対応、申し訳ありません。老健では、多職種のスタッフが専門分野でそれぞれ関わらせていただきます。同じような質問がそれぞれからないように業務見直しをさせていただきます。ご指摘ありがとうございます。</p>
<p>利用させていただくタイミングによって感じ方が違うようです。(ニコニコ帰って来たり、プンプンだったり) ←今回はプンプンだったので回答がカラメです。すいません。お願いしていることもありますので、今後改善していただけると有難いです。家族としては身体が動かしているようなので、とてもいい刺激になっていると思います。ありがとうございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご利用者さまに笑顔でご帰宅していただけるように丁寧な関わりを心掛けていきます。気になることがありましたら、電話連絡や1階受付でお声掛けください。</p>
<p>SS 利用中、自分では考えや感じたことを言うことができないのでわからないが SS に行くことを快く思っていないように家族としては感じる。家族にとって SS 利用は気分的にも体力的にも大きな支えだ。</p>	<p>施設のご利用ありがとうございます。ご利用者さまの中には、住み慣れた環境が変わることに対して、ご不安な思いをされる方がおられます。スタッフ一同、ご利用者さま、ご家族さまの支えになれるように関わっていかれたらと思います。</p>
<p>洗濯物の衣類の中にコロッとした便が入っていたことがある。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。事例を現場で共有して、同じことが起こらないように徹底いたします。</p>
<p>着替えの時に、丁寧な対応を利用者にさせていただいているのか心配です。</p>	<p>着替えをされる時は、ご利用者さまのご状態により、介助方法を個別に合わせて対応しています。ご希望時には、介助方法などご説明させていただきますので、代表への電話連絡や受付にてお声掛けください。</p>
<p>ショートステイで着ていったもの、持っていったものが、帰宅時になかったことがあり、最初の2回は、なくなってしまったので、これからはできるだけそのようなことがないようお願い致します。</p>	<p>物品管理が行き届かず申し訳ありません。入所時の貴重品確認など物品紛失への対策はしておりますが、すべての持ち物の確認は業務的に難しくできていないのが現状です。紛失がないように、引き続き対応させていただきます。</p>
<p>利用者本人に、判断能力が少なく、たとえ認知症状があっても、お世話下さる方がもう少し本人に歩みより、話しかけ(時間も気力も必要なのは、よく解ります)、本人の意志や理解度を確認したあとに行動して頂けると有難いです。車椅子を急に動かす。ズボンの後ろを急に持ち上げ動かす等、面会時などに家族の前までの移動介助に少しハラハラします。</p>	<p>ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。接遇面、技術面が統一したレベルで、ご提供できるようスタッフ一同、自己研鑽に努めていけるように指導させていただきます。</p>

## おほめのお言葉

- ・いつもショートステイでお世話になっています。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつも大変お世話になり誠にありがとうございます。本人もスタッフの皆様による親切な支援に心から感謝しています。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ・一度も様子を見ていないのでお答えすることができません。申し訳ありません。
- ・毎月1回貴施設を利用させて頂いています。高齢と認知があるため、本人から入所時の状況や気持の報告を聞けないのと、帰宅時に職員の方との接点もないので、お手数をおかけしますが、これからも「入所時の状況」の記入、宜しくお願い致します。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。本人もショートステイでお世話になることも慣れ、本当に助かっています。
- ・大変お世話になりました。また、大変お手数をかけましたが、ていねいに対応していただきました。
- ・いつも親切・丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・入所してからどう変化しているのか？気になっていますが、職員の方々に見守っていただき、お世話いただいてありがとうございます。
- ・本人からは、「至れり・尽くせで、とても居心地がよい」と話してくれます。自宅にいる時より、顔色も良くて安心しております。
- ・本当にいつもやさしく対応していただきまして、ありがたく思っております。感謝しております。
- ・いつも行き届いたケアをしていただき感謝しております。生活の上で、けがやちょっとした変化があってもいつも、ご寧に報告していただき安心しております。今後ともよろしく願いいたします。
- ・コロナやインフルエンザに油断できない中よくやって頂いて感謝。
- ・よくして頂いている。・今後とも宜しくお願いします。
- ・SS 出入りの際に名前を呼びお声かけ頂けてありがたく利用している。
- ・気持ちよく利用させて頂いておりアドバイスもありがたい。
- ・着替えの時に、丁寧な対応を利用者にさせていただいているのか心配です。
- ・面会の場所がエレベーター前の通路なので、人の往来があり、落ち着かない。(他者との接触やコロナ等が心配です。)
- ・月のうち 3 から 4 日 お世話になっておりますが、いつも穏やかに過ごさせて頂いてありがとうございます。大変感謝しております。
- ・全体的には、ご親切にいただき、ありがとうございます。
- ・歩行訓練、手足の運動など満足しております。口腔ケアもありがとうございます。
- ・職員の皆様には、日頃大変な介護をしていただき、心から感謝致しております。
- ・心配だった足のおくみもとれて、以前よりも元気になりました。食欲も戻って、パンが、食べたい、量を増加して欲しい等、云う様になりました。お腹いっぱい食べさせてあげたいところですが、心臓の数値に影響しそうです。色んな方に声をかけてもらっているみたいで有難いことです。