

## 短期入所ご利用の皆様

横浜療育医療センター

センター長 甲斐 純夫

令和3年度上半期（4月～9月）

### 短期入所満足度アンケート結果についてご報告

当センター短期入所をご利用いただきありがとうございます。

ご利用の際にお配りしている満足度アンケートの集計結果をご報告させていただきます。回答にご協力くださった方には重ねてお礼申し上げます。

皆様からの温かいお言葉にスタッフは励まされ、日々の支援の活力をいただくことができました。また忌憚のないご意見を頂戴し、一步一步サービスの向上に繋げられるよう各部署で取り組んでおります。

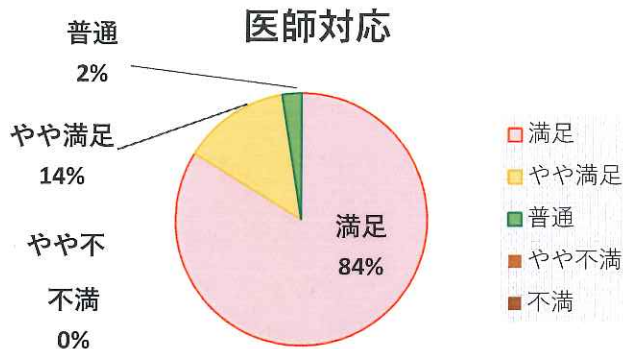
満足度アンケートの集計結果と併せて入所棟での取り組み報告も掲載いたしますので、ご参照いただければ幸いです。

今後も皆様に安心して短期入所をご利用いただくことができるように、スタッフ一同、ご利用者の皆様のお声を頂戴しながら対応してまいりますので、よろしく願いいたします。

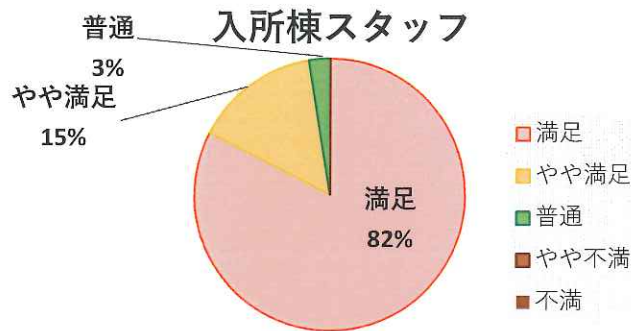
# 令和3年度 上半期（4月～9月）短期入所満足度アンケート結果についてのご報告

## 職員の接遇について

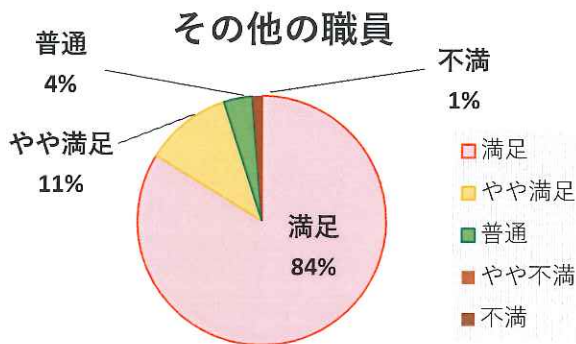
### 1) 医師の対応はいかがでしたか



### 2) 入所棟スタッフの対応はいかがでしたか



### 3) その他のスタッフ(事務員、相談員、リハビリ、外来など)の対応はいかがでしたか



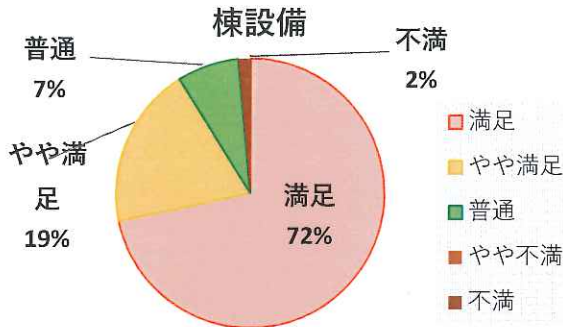
- ・気持ち良く対応していただきました。ありがとうございます。
- ・新しいスタッフが関わって下さるといことで、情報シートをもとに1つ1つ丁寧に確認していった姿勢に、とても安心したと同時に頼もしく思いました。
- ・いつも大変お世話になっておまして、本当にありがとうございます。皆様には本当に良くしていただき、感謝しております。
- ・何も言うことがなく、完ぺきです！とてもいい気分になりましたし、安心して子供をお任せできます。
- ・いつもお世話になりまして、ほんとうにありがとうございます。入院中もそして短期入所中も皆様によくみて頂いて安心してお願いできます。家での介護は年をとるにつれてつくづく大変ですが、こうしてお世話になっている間にほんとうにびっくりする位、楽で自由な日々を過ごしました。感謝しております。そして、又頑張ろうと新鮮な気持ちが湧いてきました。
- ・いつも温かく接して下さり、本当に有難うございます。
- ・大変お世話になりありがとうございます。宜しく願い致します。
- ・細かいところまで気を配っていただいているので安心して預けられる。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
- ・預かっていただき、ありがとうございます。
- ・前々日の皮膚トラブルに素早くご回答と対応して下さい、ありがとうございます。お薬に関しても不安がなくなるまで、説明していただき、信頼がより強くなりました。ありがとうございます。
- ・15日間という長い間でしたが、退所日の本人はとてもすっきりとした良い表情で楽しくすごせたということがよくわかりました。有難うございました。今後ともよろしく願い致します。
- ・コロナ禍でも、いつも通り短期入所の受け入れをしていただけて、親子共にとてもありがたく思っております。今後ともどうぞ宜しくお願いします。
- ・いつも笑顔で声かけしてくださるので、とても安心できます。
- ・家と同じように生活させてもらえるので、生活リズムが安定していました。(排便あり、就寝時間が通常通り)
- ・体調の変化がありましたが、ご連絡頂いて適切な対応していただきました。色々あった様ですが、皆さんで対応していただき、ありがとうございます。
- ・活動の様子が写真で張り出されてあって、前回の我が子が載っていたので、とても嬉しく、楽しめる様に工夫されている事に感謝です。コミュニケーションが苦手(わかりにくい)娘にも優しく接して頂いてありがたい、食事作り、食介に疲れていたの、リセットでき、また頑張ろうと思えました。
- ・いつも家族のことまで考えて心配してくださり、ありがとうございます。
- ・毎回、母の休養でお世話になってます。母も安心してお願いが出来て、娘も楽しみにしています。ありがとうございます。
- ・おひさしぶりのショートステイ。親子でドッキドキ♡しっかり笑顔で帰ってきた息子に『大人になったんだねえー』と成長を感じたことと共にスタッフさんが楽しくすごさせてくれたんだなーって感謝の気持ちで泣きそうになりました。事情によりどんどん長くなるショートステイ♡ドッキドキは続きますが、大人の階段をちょこつとずつのぼる息子にお付き合い頂けたらうれしーです。ありがとオーございました♡( )ぺこり♡
- ・手際よく対応して下さい、託するに安心です。
- ・初めて利用した時には帰宅後ぐったりお疲れモードだったのだが、回を重ねると行くのが楽しみになってきたようで、今回は前日からニコニコ機嫌だった。入所中、スタッフのみなさんによくてもらっている証拠だと思います。
- ・入所の受付手続きは滞在時の注意点など含め健康状態の確認を丁寧に説明していただきました。退所時の説明と入所中の様子の内容が伴っていない事がありました。例…頓服薬を使いませんでした。口頭でスタッフからの説明。記録票では使用したと記載していました
- ・新型コロナ感染拡大が続いている中でも、短期入所の受け入れをしていただけのことに、とてもありがたく、感謝申し上げます。本人にとっても、日々の生活に制限が増えてしまい、ストレスを強く感じているだけに短期入所がとても楽しみなようです。
- ・コロナ禍で大変な時ですが、今までと変わらず色々な面で安心して入所ができ、本当に感謝しています。ありがとうございます。
- ・大変お世話になります。コロナワクチン接種も2回無事に終わり、体調も変わりなく過ごしています。宜しくお願いします。
- ・延泊させていただきました。
- ・いつもありがとうございます。



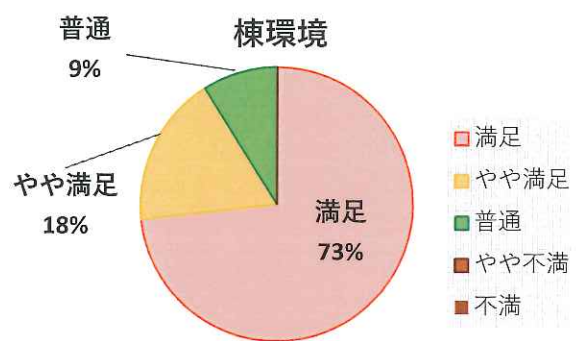
- ・コロナ禍で大変な状況の中、いつも有難うございます。
- ・いつも本当にありがとうございます。皆さんに良くしていただき、感謝しております。宜しくお願い致します。
- ・今回のショートステイで胃ろう漏れがあるので気をつけてほしいと伝えたのに、退所日にはカビ菌もつき、赤くただれてしまったとのこと。仕方ないと思いつつとても残念です。入浴機会が少ないことあるのですが、うちに帰ってから清潔に保つとすぐに落ち着き始めました。そういうただれ等あった場合、また予防としても入浴ではなくてもそれに代わる何か対策がほしかったです。お迎えに行った際、受付の方(いつもの方はものすごく対応がいいです。大好きです)不在だった為、呼びベルを押すようになっていましたが、何度押しても反応はなく、中にいる方々もこちらに気づいていても誰一人声をかけてこない状態でした。そこまでお忙しい様子でもなかったですが。結局、10回以上ベルを押した後、中に声をかけました。それでも数回して対応してくれ、ベルのことを話したら「鳴ってなかった」と。鳴らないのならちゃんと確かめておいて下さい。また、受付にいる人にもっと注意を向けてほしいです。とても不快でした。
- ・毎回、娘も母も感謝してます。娘の楽しみと母の休養ありがとうございます。
- ・毎回、入所時に前回の入所後で気になった点を聞いて下さるので、気づいた事があるとその事を伝えると次回には必ず改善されています。その積み重ねはとても貴重でありたいです。
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございました。ショート中の過ごし方の説明もありがとうございました。

### 施設・環境について

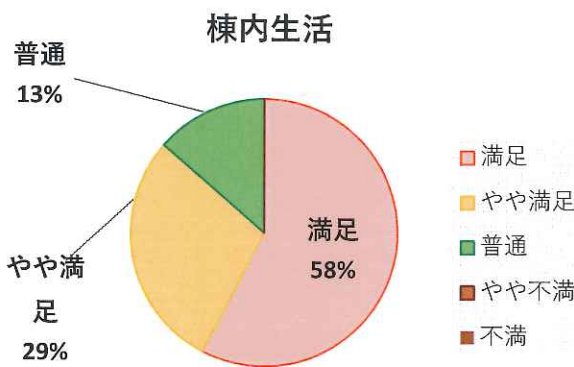
#### 1) 施設内の設備はいかがでしたか



#### 2) 棟内の環境はいかがでしたか



#### 3) 棟内での生活について



※9月からのアンケート項目の変更により、「棟環境」と「棟内生活」の集計は4月～8月の結果となります。

今後とも宜しくお願い致します。

- ・コロナ禍の中なので棟内様子はわかりませんが、ご配慮いただいている事と思います。職員の皆様ご苦労様です。
- ・棟内には立ち入らなかったので、よくわからなかったのですが、いつも迎えに行くとニコニコしているので、きっと満足しているのだと思います。親も年を重ね、子どもがSS中、ゆっくり眠れて大満足です。コロナ禍で大変な状況の中、ありがとうございました。皆様、くれぐれもご自愛下さいませ。
- ・コロナで活動が制限されている中で、絵本の読み聞かせや個々でできる事を考え、されていることに感謝しています。
- ・安心して預かっていただけています。コロナ禍ですが、共に頑張っていけるようにと思っています。
- ・コロナ禍の中、A棟の様子はわかりませんが、長い間C棟でお世話になっておりましたので、大体想像できます。いつも家にいることが多く、テレビばかり観ているのでセンターで皆から声をかけてもらったり、大勢の人達と接することがうれしいのだと思います。センターへ行くのを楽しみにしています。
- ・とても清潔な環境で安心出来ます。
- ・中に入っていないのでわからない。コロナの事もあり仕方ないと思うが、以前の様に部屋の外にも出られる時間があると良いと思う。
- ・コロナ禍お世話になります。
- ・施設内の様子はわかりません。
- ・外に出来た乗降場の所に雨の時に駐車場の様に止めてる車が2台いた。両方とも使えず困りました。
- ・息子の事をいつも大切に考えて下さり、ありがとうございます。
- ・コロナ禍が落ち着き、棟内に家族が入れる日が来ることを願っています。
- ・コロナ禍の中、対応して下さい、感謝いたします。
- ・コロナの為、生活に制限があったとは思いますが、日中活動で七夕飾りなど制作していただき、ありがたかったです。いつもありがとうございます。
- ・詳しく知らないので
- ・これからも宜しくお願いします。
- ・いつもいつもありがとうございます。
- ・入浴、週2日のようなので、洗髪だけでもあと1日増やしてほしい。
- ・棟の中に入れないので『どーだったのー』って聞くとニヤリ(▽)とする様子だったので、のんびりゆったり安心して過ごせたのだと感じました。
- ・皆様方達がこのコロナ禍を自粛して下さい、感染者を出さずにいて素晴らしいと思います。
- ・コロナの関係で部屋の中に入って様子が見れないのが残念
- ・入っていないのでわかりません
- ・日中活動に参加できるのは助かります。参加出来ない日は手遊びなど部屋で携わってくれる事もある様なので、本人も嬉しいと思います。短い時間でもかまってくると安心するようです。感染拡大で厳しい状況ですが、色々工夫して下さい感謝しております。
- ・ありがとうございました。
- ・いつも清潔な環境で安心出来ます。
- ・コロナ禍で最近の施設内を見れていません。早く収束して欲しいです。
- ・いつも通り使い慣れているので問題ないです。

## A棟での取り組み

・毎日着替えをして、身体に異常がないかを観察しています。

異常時には医師に速やかに報告しています。

気分転換のため、感染対策のもとに、土日のいずれかをテイルームで過ごしたり、散歩などをおこなっています。

**職員全員笑顔で挨拶を心がけています。**

・部屋で楽しく過ごせるように個々に合わせてテレビやDVD、音楽をかけています。

・注意点を全員で共有するためにショートミーティングを行っています。

・夜勤毎に処方箋と薬剤の確認をおこない、事故防止に努めています。



# B棟での取り組み

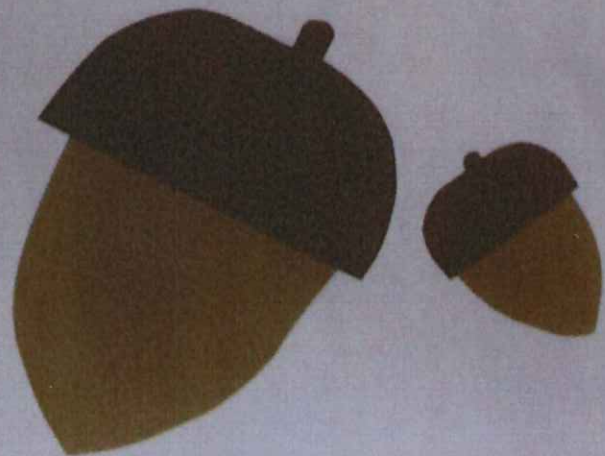
- ・居室でDVD鑑賞やCDを流して過ごしました。  
(プロジェクターを使う事もありました🎧)



- ・棟での夏祭りがあった時は短期利用者さんだけの時間を作り夏祭りに参加しました。



- ・週末にテイルームに出てリラックスできる曲を聴きながらゆっくり過ごしました。
- ・棟内に飾る季節の飾り作成を一緒に楽しみました。



## C棟の取り組み

利用者様やご家族に安心して短期入所をご利用していただけるよう努めています。

### ケア

○スタッフ間で利用者様の情報を共有し、個別性を大切にしながらケアを実施しています。

○利用者様が安全に過ごせるよう感染対策を徹底しています。

○勤務帯が変わる際は細かく申し送りを  
行い、異常や変化に速やかに気がつけるよう  
努めています。



### 活動



○棟内での活動の様子を見て頂く為に、  
きんもくせい通信を発行しています。最新版  
は、C棟入口のコルクボードに掲示しています。