

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年度下半期（令和3年10月～令和4年3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。回答にご協力いただいた方には重ねてお礼申し上げます。

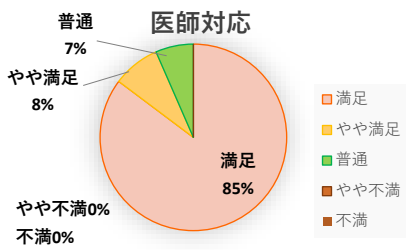
皆様からの温かいお言葉にスタッフは励まされ、日々の支援の活力をいただくことができました。また忌憚のないご意見を頂戴し、一步一步サービスの向上に繋げられるよう各部署で取り組んでおります。

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ご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。

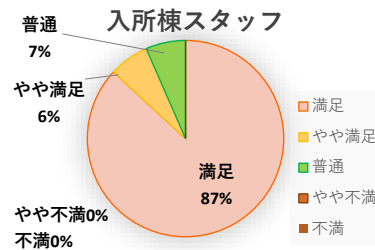
令和3年度
下半期（10月～3月）短期入所満足度アンケート結果についてのご報告

職員の接遇について

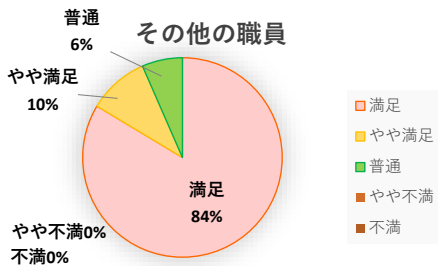
1) 医師の対応はいかがでしたか



2) 入所棟スタッフの対応はいかがでしたか

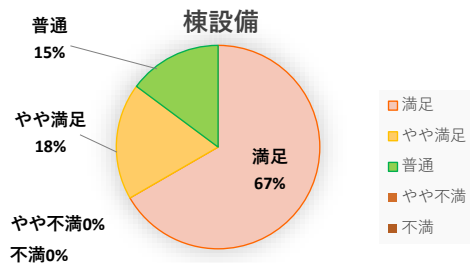


3) その他のスタッフ(事務員、相談員、リハビリ、外来など)の対応はいかがでしたか



- いつもお世話になっております。入浴はリラックス出来る唯一の時間です。時間の枠が限られていると思いますが、もう少し長いと良いと思いました。
- ショートステイ中に日中活動もあり、本人も喜んでいると思います。
- 様子を文面で説明がありますが、写真付きであると様子がもっと目に見えて嬉しいです。
- 日中活動を希望します。
- 入所時から皆さんが声をかけてくださるので、とても安心できます。
- 感染防止のため部屋まで一緒に行くことはなかったですが、本人は職員の方とワイワイ楽しそうにさっさと入所棟に行ってしまったので、いつもと違って泣くことはなかったです。かえって母の方がボツンと残され、置いていかれたと感じ、毎回こんな気持ちでいたんだと知れて良かったです。
- 若い看護師さんが対応して下さいました。呼吸器の点などの扱いを熱心に聞かれ、大変好感を持ちました。将来たのしいと思いました。
- いつも温かく接して下さい、本当にありがとうございます。その心のもった対応が持続して頂ければ大丈夫だと思います。
- いつも大変お世話になっていまして、ありがとうございます。
- 入所前のお話でしっかりとケアの事、心配な事を聞いて頂けるので安心でした。入所中にケアをする方が困った事上手いかなかった事を開示してお話できると今後に向けて改善向上されると思います。
- 前回は入所時胃ろうの回りがジクジクしていましたが、きれいになって帰ってきました。とても助かりました。
- オムツ替えの部屋の出来、とても感謝しております。トイレもいつもキレイで気持ちが良いです。スタッフの明るい声かけや態度が一番です。安心してお預けできています。
- いつも短期を利用して頂き、とても助かっています。家族それぞれが短期入所中は、自由に過ごすことができることは気持ちのゆとりにもつながります。明るい職員の方との会話もやりとりも心が和みます。ぜひスタッフの拡充をお願いして、利用できることが安定してほしいです。宜しくお願いします。
- コロナ状況が続いている為、棟内受付までの出入りしかできない事から「やや満足」の評価をしました。
- 今回とても機嫌よく帰ってきました。コロナ禍の中、いろいろ制約がある中で何が良かったのかわかりませんが、きっといろいろ気配りしていただいたおかげかと思えます。
- 本当にいつもありがとうございます。安心してます。何より。本当にうれしく思っています。
- 簡潔的な注意喚起の必要性を感じました。（自らの行動を省みた上で）
- 入所の日数、頻度を多くしてほしい。
- いつも本人にやさしく接して頂いてありがとうございます。中の様子もほとんど見た事はありませんが、優しくして頂いてると思っています。これからも宜しくお願いします。
- コロナの前迄は退所の際、ドクターからのお話は聞けなかったのですが、今回の様に体調についてのお話が聞けると安心出来た。
- コロナ対応されて、本当にお疲れさまです。まん延防止の1/21-2/13の間になんとかと望みますね。頭が下がる思いです。
- コロナの為しかたないとは思いますが、入所の手続きが以前に比べて時間がかかる（一度に手続きが出来ず、1つの手続きに1人、終わったら又1人手続きに来る。その間の待つ時間が長く感じる）
- リハビリの充実があると良いと思います。テレビがアンテナで受信できるようになると良いです。
- コロナ禍で大変な時の利用で申し訳ないと思っておりましたが、入所時には皆様から優しい言葉をかけていただき、本当にありがたかったです。
- コロナ禍においても入所の対応して頂き、感謝しております。安心してお願い出来ます。ありがとうございました。
- 主治医ではないのに薬のことなど丁寧に説明してくださり、入所するだけでなく、普段の体調面の心配がなくなり、助かります。スタッフのみなさん親切で安心しています。
- この後、色々と使用できると助かります。
- 医師、看護師の方と二人薬の確認をされたのですが、なぜか1種類の薬を預り忘れたと電話がありました。その薬が院内処方できないもので、「持参できないですか」との内容。家族としては大変不安な気持ちになりました。その後、当日夜はスキップして翌日から用意できるとの再連絡がありました。薬のことについて取扱い、なぜそのようなミスが起きたのか人数不足で業務も大変でしょうが、業務内容検討改善を希望します（同じミスの繰り返しはしないようにお願いします）

施設・環境について
1) 施設内の設備はいかがでしたか



- ・掃除が行き届いていて気持ち良く利用できます。
- ・棟内に入っていないのでよくわかりません。
- ・コロナ禍の中でも日中活動に参加させていただき、ありがとうございました。今はまだ限られた範囲でしか過ごせないと思いますが、早くコロナが終息していろいろな入所者と皆様と楽しく過ごしたいです☺
- ・良くしてくださり、ありがとうございます。毎回安心してお願い出来ます。今後どうぞよろしくお願いします。
- ・コロナで施設内に入れないため、良くわかりませんが、特に不満はありません。
- ・いつも清潔な雰囲気です。
- ・中は見えていないのでわかりませんが、入った所は良かったです。W-iFiがきていないテレビが映らない（持参したもの）との事で今後はパソコンやテレビが映ると入所中も楽しめると思います。
- ・いつも大変お世話になっています。よろしくお願い致します。
- ・いつもていねいにみていただき、とてもありがたく、感謝しています。いろいろなイベントもあるようで、楽しませていただいています。
- ・車椅子の駐車場が空いていない時、困る事があります。一般の方でも車椅子対応のスペースを確保できないでしょうか？
- ・医療的ケアが入所のたびに増えていきます。が、親からよく聞きとって下さり、すべて対応して下さるので安心して預け、身体を休めることができます。ありがとうございます。
- ・玄関に入ればすぐに、スタッフの方が子供の名前を呼んで下さり、又医師の方々もキビキビした態度で診療もスムーズに済みます。外来受付の人達も、皆さん明るく声かけをして頂き、ありがたいです。只、駐車場が少ないのが難点と云えるかもしれません。コロナが終息すれば、もっとレクリエーションを増やしてほしいですね。
- ・特にありません。早くコロナ制限環境が普通に戻るのを期待します。
- ・お部屋（面談室？）に貼ってあるイベント時の写真、いいですね♡入所中のことが少しでもわかるのはうれしいです。いつもいろいろと工夫していただき、感謝しています。
- ・中の様子は見た事が無いので、分かりません。きっとよくして頂いてると信じています。
- ・駐車場、折角整備されたのに、利用台数減になり、両方のうち片方だけでも30分以内の利用者は停めておいて良いとかにして欲しいです。
- ・トイレが本人が使用しづらいので何か変わるものがあるとよいです。
- ・短期入所はレスパイトで利用される方もいると思いますが、予定（用事）があり利用される方もいます。家族が不安な気持ちなく、安心して利用できる体制作りをお願いしたいです。事前に（利用前に）体調確認の連絡を頂ける事は大変良いかと思えます。短期入所中、胃部出血あり処方薬を対応頂き、ありがとうございました。

アンケートでいただいたご意見やスタッフの提案から、ご利用者様が短期入所中、

少しでも快適に過ごしやすい環境や対応を目指して各棟が取り組みを実施しております。

その取り組み報告もご覧ください。

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する事が出来ました。
異常時には医師に速やかに報告する事が出来ました。

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、散歩などを行う事が出来ました。

職員全員笑顔で挨拶する事が出来ました。

・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、音楽をかける事が出来ました。

・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う事が出来ました。

・夜勤毎に処方箋と薬剤の確認を行い、事故の再発を防止する事が出来ました。

☆ B棟の取り組み ☆

クリスマス会や、初詣、夏祭りといった棟内の季節行事に参加していただいたり、毎月の棟内装飾品の色塗りやちぎり絵の作成などを一緒に行っています。

関わりだけでなく、CDでの音楽鑑賞やDVD鑑賞、プロジェクターを使用した映像鑑賞などを実施し、ご利用者様に楽しんで頂く事が出来るように努めています。

日々の健康状態や、日中の様子を記録する事で、退所時にご家族に安心して頂ける説明が出来るよう努めています。



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

個別性

利用者様について
スタッフ皆で情報共有



安全

感染症対策の徹底
外傷や皮膚トラブル予防
体調変化の早期発見

清潔

利用者様が気持ちよく
過ごせるよう
丁寧な入浴や歯磨き

☆利用者様が楽しくリラックスして過ごせ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。C棟面談室にも過去の活動の様子を掲示しています。

○短期利用者も活動の充実を図れるように、週間予定表を作成し、活動に取り組んでいます。