

令和3年度 総合南東北福祉センター川俣 ご利用者さま満足度調査

リハビリ南東北川俣 通所リハビリ利用者様ご意見に対する回答

ご意見等	回答・具体的な取り組み
<p>1. 施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・落ち着かない。</li> </ul>	<p>配慮が足りず申し訳ございませんでした。快適にお過ごしいただけるように努めてまいります。何か気になることがありましたら、いつでもお声かけください。</p>
<p>2. 職員の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員で挨拶がおろそかの方がいる。</li> </ul>	<p>申し訳ございませんでした。皆様に心地よく過ごしていただけるように、職員教育やお互い注意をし合うなど、接遇力を高めてまいります。不快な思いをされた場合は、遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>4. 入浴について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴時に上手い人、下手な人がいる。</li> <li>・職員の対応が悪い。</li> <li>・入浴しない。</li> </ul>	<p>申し訳ございませんでした。お一人お一人の状態把握や申し送りを徹底し、職員一同、対応の統一が図れるよう努めてまいります。また、安心して入浴していただけるよう指導、教育に努めてまいります。お気づきの点がありましたら、遠慮なくお声かけください。</p>
<p>4. 入浴について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・湯温が高い（40℃以下が良い）</li> </ul>	<p>お一人お一人好みの湯温が異なることもあり、配慮が足りず申し訳ありませんでした。大きな浴槽全体の温めを考慮し、40℃のお湯を入れております。湯口付近は、若干温度が高くなっておりますので、離れた場所に移動するなど調整をお願いいたします。</p>
<p>4. 入浴について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆっくり入りたい。</li> </ul>	<p>入浴時間の制限は設けておりませんが、当日の血圧や体調に合わせて、入浴時間の調整を行っております。長湯にならないようお声掛けさせていただく場合がございます。ご了承ください。</p>
<p>5. 食事について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご飯が少し柔らかい高齢者用なので仕方ない。</li> </ul>	<p>ご飯の固さは通常のご飯、やわらかいご飯と調整が可能です。ご利用の際に職員へお申し出ください。</p>
<p>5. 食事について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷たい。</li> <li>・もう少しあたたかくしてほしい（ごはん）。</li> <li>・ご飯やみそ汁が冷めている。</li> </ul>	<p>申し訳ございませんでした。現在使用している配膳車は温かい状態で提供することが難しいため、温冷機能のある配膳車の導入を進めているところです。</p>
<p>5. 食事について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・血圧が高いので、塩分控えめにしたいので考えてほしい。</li> </ul>	<p>塩分量に配慮した対応として、既製品の漬物を代替することやみそ汁を提供しないことで調整することも可能ですのでご相談ください。味付けについては、全体のバランスを考えて調理しております。</p>
<p>5. 食事について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・野菜が細かすぎに切っているので味が悪い。</li> </ul>	<p>食材の大きさにつきましては、食べやすい大きさを提供できるように調整していきたいと思っております。複数人で味見を行い、味付けに配慮していきます。</p>
<p>6. リハビリについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もう少し指導してもらいたい。マシンに頼りすぎではないか。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。必要に応じて個別リハビリの介入や自主練習の指導を行ってまいりますので、お気軽にご相談ください。</p>
<p>6. リハビリについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不親切だ。</li> </ul>	<p>大変申し訳ございません。今後はコミュニケーションを図りながら、リハビリの内容や目標を利用者様と共有し、リハビリを実践していきます。</p>
<p>6. リハビリについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・寝ていて全身マッサージの機械をもう一度やってほしい。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。利用者様全員が平等に使用できるように、午前・午後それぞれ一回の使用でお願い致します。</p>

<p>6.リハビリについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し毎日本人に合ったリハビリがほしい。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後は居宅ケアプランの目標が達成できるようにリハビリを実施していきます。また、自宅でも行える自主練習の指導を行いますので、お気軽にご相談してください。</p>
<p>6.リハビリについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の技術に不満はないが、特定の利用者だけに限定せず、せめて声掛けだけでもかけてほしい。</li> </ul>	<p>大変申し訳ございません。利用者様が満足できるサービスが提供できるように身体機能・日常生活の評価やコミュニケーション機会を保つように努めていきます。</p>
<p>7.行事・レクについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行事やレクリエーションが少ない。</li> </ul>	<p>脳トレ、体操、季節に合わせた作業レクリエーションを実施しておりますが、コロナ禍の影響もあり、限られた中でのプログラム提供となっております。皆様のご希望もお聞きしながら、企画を検討してまいります。お声かけいただければ幸いです。</p>
<p>7.行事・レクについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用が始まったばかり。</li> </ul>	<p>ご利用ありがとうございます。脳トレ、体操、季節に合わせた作業レクリエーションなど様々なプログラムを実施しております。ご要望等がありましたら、ぜひお声かけください。</p>
<p>7.行事・レクについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>昔話を聞くと心が落ち着くので好きだ。</li> </ul>	<p>ありがとうございます。今後もご要望に沿えるよう努めてまいります。</p>
<p>8.余暇の過ごし方について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>テーブルから離れる場所がほしい。</li> </ul>	<p>フロアのテーブル以外に、廊下の椅子、交流スペース、ベッドでお休みいただいても結構です。ご不明な点がありましたら、いつでもお声かけください。</p>
<p>8.余暇の過ごし方について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コンサート</li> <li>脳トレ</li> <li>読書について、名作本の読み聞かせしてください。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。感染症予防に配慮しながら、出来る限りの対応をさせていただきます。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「わからない」の回答は、お世話になっている本人以外リハビリセンターに行ったことがないためです。</li> <li>コロナが落ち着き、家族が施設見学ができることを願います。（一日どのように過ごすのか見学したいです）</li> <li>施設での様子はわからない。（見学できるのか）3.8のみ回答。</li> </ul>	<p>ご回答ありがとうございます。現在、感染症予防の観点から、直接の施設見学はご遠慮いただいております。申し訳ございません。感染症流行が収まりましたら、ぜひご家族様にも見学にお越しいただければと思います。また、ホームページ更新もしておりますので、活動の様子をぜひご覧ください。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍で制限はあると思うが、雑誌、新聞等があるとよい。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。感染症予防により、雑誌や新聞の共有は中止しております。ご自身の分を自宅から持参していただくことは可能です。ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>おやつ後時間があるので、オセロなどやりたいです。</li> </ul>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。オセロや将棋の準備はございますので、ご希望の際は遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>トイレなどの設備が壊れたまま、リハビリのマシンも壊れたままで使えない。</li> </ul>	<p>ご不便をおかけして大変申し訳ございませんでした。マシンは、修理完了いたしました。トイレにつきましては、コロナ禍で物流の遅れが続いており、業者とのやり取りが続いている状況です。引き続き、施設備品の定期メンテナンスを実施してまいります。</p>
<p>3.送迎について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運転手の気配りがなく、凸凹のある所を丁寧にしてほしい。</li> </ul> <p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>バスの運転の指導をしてください。凹凸のある所や段差のあるところをやさしく運転してください。</li> </ul>	<p>大変申し訳ございませんでした。安全運転管理者指導のもと、安心して乗車いただけるように、気を引き締めて安全運転に努めてまいります。</p>

<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も笑顔で続けてほしいです。</li> <li>・お世話になり、いつもありがとうございます。</li> <li>・いつもお世話になり、感謝しております。</li> <li>・運転手さん、介護士さんに心から御礼をのべたい。</li> <li>・優しく接していただき、本人は喜んでおります。爪をきれいに切ってもらったと喜んでいました。よろしくお願ひいたします。</li> <li>・いつも優しく、親切に接していただいて感謝しています。本人に合った介護をしていただいております。ありがとうございます。</li> </ul>	<p>あたたかいお言葉、ありがとうございます。皆様に喜んでいただけるよう、職員一同、より一層の努力をまいります。今後ともよろしくお願ひいたします。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休む場所が確保しづらい。横になってリラックスしたい。</li> </ul>	<p>ご不便をおかけし大変申し訳ございませんでした。身体状況や体調の影響からベッドを使用する方が増えている現状であります。ベッド数に限りがある中で皆様にご協力をいただきながら、時間をずらしてお休みいただいております。偏りが無いように努めてまいります。ご了承ください。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつものリフト車でないと、足をたたまなくてはならず、「足が痛いな」という時があります。</li> </ul>	<p>申し訳ございませんでした。送迎場所や人数調整により、車両が変更になることがあります。ご希望の車両がございましたら、配慮させていただきたいと思ひます。ぜひお申し出ください。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お昼ご飯食べた後、1：30までは長いように思う。1時に帰り支度をしてはどうですか？</li> </ul>	<p>予防通所は、13時からのプログラムもありますので、ぜひご参加いただければと思ひます。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつでも、先生に話したり書いて出せるようにしておく。</li> </ul>	<p>ご回答ありがとうございます。ご相談、ご要望などがありましたら、ぜひお気軽にお声かけください。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室のジャグチが悪い。おしりを洗う便器もう一か所必要。</li> </ul>	<p>ご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。徐々にウォシュレット便座への交換を進めております。早急に交換希望の場所がございましたら、是非お声かけください。</p>
<p>10.施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもお世話になっております。母は、週二回のサービスをとても楽しみにしています。それは、職員さん方が耳の悪い母に優しく筆談などで対応して下さっているからだと思います。孤立して寂しい思いをしないで過ごしてこられる事に、大変感謝いたしております。短期記憶がなく、ご迷惑をおかけしているかと思ひますが、今後ともよろしくお願ひいたします。いつも元気をいただいて、ありがとうございます。</li> </ul>	<p>あたたかいお言葉に、感謝申し上げます。ご利用者様はもちろん、ご家族様にも安心していただけるよう、お一人お一人に寄り添った対応に努めてまいります。今後ともよろしくお願ひいたします。</p>

管理者より

ご利用者様、ご家族様の施設への希望を真摯に受け止め、満足していただけるように職員一同、改善に努力いたします。

リハビリ南東北川俣 訪問リハビリご利用者様ご意見に対する回答

ご意見等	回答・具体的な取り組み
<p>施設への希望・要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・何かとお世話になり感謝いたしております。</li> </ul>	<p>あたたかいお言葉ありがとうございます。引き続き、ご利用者様の在宅生活の支援が行えるサービス提供に努めて参ります。</p>

管理者より

利用者様の尊厳の保持と自立支援を着実に進めます。