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

南東北シルクロード館　長期入所ご家族様からのご意見に対する回答

ご意見等	回答・具体的な取り組み
2．職員について	
①介護職員の対応	
（良い） ・いつでも親切にわかりやすく利用者の説明をして頂き、笑顔で感じが良いです。	ありがとうございます。気持ちの良い対応が出来るよう今後も努めていきます。今後とも宜しくお願い致します。
②看護職員の対応	
（良い） ・いつでも親切にわかりやすく利用者の説明をして頂き、笑顔で感じが良いです。 （わからない） ・接点がないので。 ・どの方が看護師かわからない。	ご意見ありがとうございます。お会いする機会が少ないかと思いますが、お話する際には職種と名前を伝えるようにしていきたいと思います。 また、ご利用者様、ご家族様には、顔・名前・職種などが分かるようなものも検討していきたいと思います。
③リハビリの対応	
（わからない） ・実際にリハビリしている事を見た事がないのでわかりません。申し訳ありません。	コロナ禍でご家族様が施設に来る機会が無くなり、ご不便をお掛けして申し訳ございません。ご家族様からの希望があれば、リハビリの様子を動画に撮り、ご確認いただく事も出来るかと存じます。ご希望される場合は施設職員までお申し付けください。
④相談員の対応	
（良い） ・テキパキしている。	ありがとうございます。引き続き、皆様のお役にたてるよう対応して参ります。
⑤面会時、ご家族への職員の対応	
（良い） ・今コロナ禍で面会があまり出来ませんが、施設でも色々と対応してくださるのでありがたいです。 （悪い） ・悪くはないが、時間の区切り方（切り上げ方）が難しく、次の方への時間がおしてしまったので、何か言ってもらえたら良かった。	面会制限にご理解・ご協力を頂き、ありがとうございます。面会中の時間配分について、こちらの配慮が足らず、申し訳ございませんでした。面会時間は1回につき10分程度としております。時間の区切りをスムーズに案内できるよう調整致します。
3．施設サービス計画（ケアプラン）について	
（良い） ・希望を聞いてくれる ・受付での説明で廻りがうるさかった。何とか聞き取れたが、今後考えて欲しい。	大変申し訳ありませんでした。配慮が足りませんでした。今後のプランの説明に関しては、感染症対策をしっかり行ったうえで、場所を変えるなどしてご説明させて頂きたいと思います。また、状況に応じて、お電話等でも対応させて頂きます。今後ともどうぞよろしくお願いします。
4．行事やレクリエーションについて	
（良い） ・その都度のお祝い事、大変ありがたく思っています。母の百歳のお祝いはすごく感動しました。今後とも宜しくお願い致します。	ご家族様にも喜んで頂けるイベントを企画することができ、こちらも嬉しく思います。感染対策をしっかりと行いながら利用者様が楽しめる行事やレクリエーションを今後も企画していきます。

６．施設への希望・要望	
・部屋にも入れずにいたので、数か月まったく分かりません。すみません。	日頃より、感染対策にご協力頂き誠にありがとうございます。施設内の様子が分からず、不安な思いをされているものとご察しします。当施設では、リモート面会や動画・写真等で、ご利用者様の様子をお伝えすることができます。ご希望の手段等があれば、ご遠慮なくお申し付けください。
・いままで通りよろしくお願いします。 ・本人が穏やかな日を送れるよう今後とも宜しくお願い致します。 ・今後ともよろしくお願い致します。 ・別になし。いつもありがとうございます。 ・人手不足の中で親切に対応してくれるので、感謝しております。 ・別にありません。 ・コロナウィルス対策が大変な中スタッフの皆様が頑張ってくださり感謝申し上げます。今後ともよろしくお願い致します。 ・大変お世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。 ・先日は母の百歳のお祝いありがとうございました。職員の方々に計画していただき、母初め家族の者はとても嬉しかったです。DVD出来るのが楽しみです。現状維持で満足です。	感謝や労いの言葉などを頂戴し、ありがとうございます。面会制限で館内に立ち入ることが出来ないため、ご利用中のご様子も直に確認できず、大変ご心配やご不便をおかけしております。ご利用中の様子も分かり易くお伝えできるよう工夫していきたいと思います。今後とも宜しくお願い致します。
管理者より	
貴重なご意見を頂き、本当にありがとうございます。至らない点もあったかと思いますが、頂いたご意見は当施設のサービス改善に活かして参ります。引き続き、ご支援賜りますようよろしくお願い申し上げます。	