

アンケートへのご協力をいただきありがとうございました。

指摘をいただいた項目について、各部署から下記の通り回答としましたのでお伝えいたします。今後とも、どうぞよろしく願いいたします。

フォーシーズン南34条 サービス向上委員会

【説明などに関する事】

看護・介護・リハビリ・相談課・介護支援・給食課の設問におきまして「説明がなされていない、わからない、わかりやすいとは思わない」というご回答がありました。そのため、各部署から回答いたします。

担当部署	看護	設問の項目	ご家族様に対する病状説明などは適宜なされていますか（電話も含めて）
意見	Dr,Nsから説明を受けることがない 深刻な説明は幸いにも受けていないが、普段の説明もそれほどわかりやすいとは思わない		
改善の原案の記入欄	多くの設問で、担当部署からの説明がなされていないという趣旨のご指摘をいただきました。新型コロナ以前に比べて、ご家族様が自由に施設内やユニット内にご訪問できなくなったことで様子がわかりにくくなったことも影響していると考えます。各部署ともできる限りご報告をさせていただくよう努力をしておりますが、どうしても体調や身体状態の変化が大きなお利用者様へのご報告が優先となってしまう、安定しているご利用者様へのご報告はユニットからの手紙だけとなっているケースもありました。今後はできる限り頻度を増やすよう努力いたしますが、施設とご家族で連絡頻度や必要性について認識の相違があるかもしれません。つきましては、ご家族様からもご心配な点や様子を知りたいことがありましたら、遠慮なさらずにご連絡くださいますよう、お願いいたします。		

担当部署	介護	設問の項目	定期的に施設での様子や行事などの情報提供がなされていますか（電話も含めて）ご質問に対する説明はわかりやすいですか
意見	情報提供されたことはない 特にわかりやすいとは思わない		
改善の原案の記入欄	2 AB	毎月お送りしているお手紙で、各担当職員が具体的な近況をお伝えしております。コロナの影響もあり、文書や写真だけの情報提供になってしまっております。気になる事があれば遠慮なくユニットにお電話下さい。	
	2 CD	毎月の手紙で普段の様子をお知らせしております。変わったことがあれば、電話でのお知らせもしておりますが、医療的なことや、今後の方針のご相談などは、ユニットからではなく、看護師、ケアマネジャーから電話をさせていただくことになっております。新型コロナ感染予防対策中でしたので、大きな行事は残念ながらできておりません。代表電話からユニットへ電話をつないでいただくと、普段の様子をお話しできますので、是非、ご連絡ください。	
	3 AB	毎月送付している手紙で近況をお伝えさせていただいております。新型コロナの影響で、施設全体で行うような規模の大きい行事は行えておりませんが、ユニット内でのイベントや日常生活の様子などを今後もお伝えしていきたいと思っております。また、疑問点などあればユニットに連絡いただければお答えさせていただきます。	
	3 CD	毎月の手紙で最近の状況を良い事だけではなく、体調の変化や身体状況の面でも報告しています。大きな行事は行えていませんが、散歩やリハビリ、食事の様子を写真付きで記載しています。今後は手紙だけではなく面会時などでお会いして、お話する機会が増えるかと思うので、情報提供や相談ができればと思っています。	

担当部署	リハビリ	設問の項目	ご家族様へのリハビリに関する説明などは適宜なされていますか（計画書や電話も含めて）ご質問に対する説明はわかりやすいですか
意見	リハビリの内容を説明してほしい 説明されたことがないためどちらともいえない リハビリの様子について知らせてほしい		
改善の原案の記入欄	リハビリ計画書を郵送していますのでそちらにリハビリの内容や様子を詳しく記載しています。計画書以外に詳細にお聞きになりたい場合、その他、気になることがありましたらお手数ですが直接担当職員に電話をしていただけたらと思います。		

担当部署	管理栄養士	設問の項目	ご家族様への食事や栄養に関する説明などは適宜なされていますか（電話も含めて）
意見	説明を受けたことがないのでわからない 食事の内容の説明はされていない。本人がどれ位食べているのか知りたい。		
改善の原案の記入欄	基本的に入所時の担当者会議でご挨拶、食事内容等の説明をさせて頂いてます。平日の日中は事務所に在席していますので、ご質問等がありましたらお気軽にお声かけ下さい。お電話で説明することも出来ますので、ぜひ遠慮なくご連絡ください。		

担当部署	支援相談員	設問の項目	サービス利用時開始時にわかりやすい説明を受けていますか ご質問に対する説明はわかりやすいですか
意見	説明を受けていないのでわからない		
改善の原案の記入欄	どんな小さな事でも心配な事、不安に思っている事等 何かありましたら遠慮なく声をかけていただきたいと思います。		

担当部署	ケアマネ	設問の項目	ケアプランに関してわかりやすく説明をしていますか 質問に対しきちんと説明していますか
意見	説明してもらったことがない 説明してもらったことがないのでわからない		
改善の原案の記入欄	今までの経過を振り返ってみますと、私自身が不在の際に新規入所となり、ケアプランの説明ができていなかったケースがありました。ご迷惑をおかけしましたこととお詫びいたします。また、新型コロナウイルスの影響により、しばらくはご家族様をお呼びしての担当者会議を制限しておりました。なお、新型コロナウイルスが第5類になり5月より新規以外の担当者会議を再開しました次第です。今後につきましては順次、担当者会議のご案内をいたします。また、ケアプラン以外のご相談がありましたら、お気軽にご連絡ください。		

【お食事に関する事】

担当部署	管理栄養士	設問の項目	(別紙添付の献立表を見て) 献立についてはいかがですかご意見などございましたら下記にご記入ください
意見	見たことがないです 献立内容を知らせてほしい		
改善の原案の記入欄	<p>※当初はアンケートの発送時に献立表を添付予定でしたが、手違いにより添付ができておりませんでした。そのためアンケートのご回答が正しくできなかったこととお詫びいたします。</p> <p>入所時の担当者会議でご挨拶、食事内容等の説明をさせて頂いてます。また平日の日中は事務所に在席していますので、ご質問等がありましたらお気軽にお声かけ下さい。ご希望がありましたら献立表もお渡し出来ますのでお申し付け下さい。</p>		

【新型コロナウイルス対策に関する事】

担当部署	事務	設問の項目	感染予防対策として外出や外泊を中止していることについて適切と感じますか
意見	外出や外泊を検討してほしい 外出については現段階でもう少し緩くしてほしい 外出が許可になるのは楽しみです		
改善の原案の記入欄	ご指摘いただき、ありがとうございます。上記3つのご意見につきましては新型コロナが第5類になりましたことを踏まえ、順次緩和をしていく予定です。しかしながら、今後に感染状況が拡大するなどした場合は、法人全体の方針として制限する場合もご了承ください。なお、外出につきましては、絶対的に不可ではなく、受診・行政や金融の手続き・法事・自宅での確認事項・退所前の試験的な外出外泊などは可能ですので、ご相談ください。		

【その他いただいた意見について】

担当部署	事務		
意見	本人は家に帰りたと言っていますので、日帰りでも良いので検討をお願いします		
改善の原案の記入欄	外出や外泊につきましては、絶対的に不可能ではありません。前項目【新型コロナウイルス対策に関する事】同様の回答となります。また、頻度や期間につきましては感染対策状況やご本人様の体調にも関係しますので、ご相談くださいますようお願いいたします。		

担当部署	事務		
意見	面会を平日だけでなく土・日も対応していただきたい		
改善の原案の記入欄	<p>ご指摘いただきありがとうございます。土日の面会が困難な理由として以下の点が上げられます。</p> <p>①ご利用者様の面会につきましては、各ユニットから引率が必要②土日はユニット職員、看護職員の勤務者が少なく、ユニットを離れることができない場合が多い③土曜日は受付の事務職員が1名のみ勤務、日曜日は事務職員が不在④現時点では感染予防のため1階面会室でのご面会としている。</p> <p>以上の理由により土日の面会対応が困難となっております。何とぞご理解くださいますようお願いいたします。引き続き、土日以外の祝日につきましてはユニット・看護・事務ともに通常勤務となり、面会も可能となっております。なお、今後の制限緩和により居室での面会が可能となることで、土曜日については面会が可能となります。日曜日につきましては受付の事務職員が不在のため対応できかねます。</p>		