

## オンブズマン委員会からの報告と報告への回答

### 平成30年度第1期（4月～9月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b> 紙芝居が楽しめます。次の開催が待ち遠しいです。</p>	<p>ありがとうございます。読み聞かせボランティアの方が、隔週で来園してくださり、紙芝居と絵本の読み聞かせの時間を提供していただき、多くの利用者が楽しんでいます。ボランティアの方に感謝を忘れずに、これからも定期的に活動をお願いしたいと思っております。</p>
<p><b>[福祉ホームきりん館の利用者から]</b> 食事について、味付けは良いのですが、硬いじゃがいもが混じっていることがあります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。調理方法によって、冷凍と生のジャガイモを使い分けていますが、粉ふき芋には冷凍のジャガイモは不向きだと の意見があったので、現在は生のジャガイモを使うようにしています。</p>
<p><b>[福祉ホームきりん館の利用者から]</b> 第二うちがたからきりん館に移りましたが、第二うちがたの職員から、思い出の写真などを切り貼りした記念品を作ってもらってとてもうれしかったです。</p>	<p>第二うちがたの職員からの記念品を大事にしてください。福祉ホームという新しい環境で慣れるまで時間がかかると思います。全員が全力でサポートしますので、悩みや困ったことがあれば、遠慮せず近くの職員にお話をしてください。</p>
<p><b>[第二うちがたの利用者から]</b> ホールにエアコンが付きました。夏の暑いときにとても快適です。</p>	<p>ありがとうございます。その日の天候に合わせて、快適になるよう温度設定をしています。不都合がありましたら、遠慮なく申し出ください。</p>
<p><b>[ひだまり工房の利用者から]</b> 食事の味付けがしょっぱかったり、薄味だったりバラつきがあります。</p>	<p>申し訳ございません。ひだまりの食事は、第二うちがたの厨房で作られています。4年前に同様の苦情が第二うちがたの利用者から出て、レシピの統一を図りました。その後は、順調に推移してきました。今後はさらに具体的に把握し改善に努めています。</p>

<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>利用者の方々は、話し相手が欲しく、人恋しく思っておられ、コミュニケーションを望んでいると感じました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。介護の中で、利用者とのコミュニケーションはとても重要な要素であり、かつ、支援そのものもあります。日常支援の中で、コミュニケーションが不足していることがあるかもしれませんので、職員のコミュニケーション能力が高まるように取組みをしてまいります。また、人恋しく思っている利用者には、さまざまなアプローチをして豊かな生活になるように支援していきます。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>発語がなく、他者に意思を伝えることが困難な利用者が増えていますが、このような方の意思をできる限り汲み取るために、意思伝達装置等の導入が考えられないでしょうか。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。ご指摘のありました利用者の意思表示の能力についていろいろと観察をいたしましたが、期待した通りの意思表示は確認されませんでした。しかし、これからもさまざまなアプローチをしながら、ご本人の潜在能力または回復について、あきらめないで少しでも良くなるようにいろいろ挑戦していきたいと思います。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>旧きりん館へ道案内表示が、施設移転後も変更のないままになっています。初めておいでになる方は迷う危険がありますので、道案内を隠す、撤去するなど変更の検討をお願いします。</p>	<p>早速、中泊町役場環境整備課土木係に問い合わせを行いました。道案内表示(案内表示)は、設置当時は国が管轄していましたが、現在は中泊町に管轄が移管されており、土木係が確認して撤去する方向で進めるとの回答をいただきました。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>特別養護老人ホームきりん館では、利用者の皆さんのがホールでミズの皮むきを和気藹々とされており、良い雰囲気でした。</p>	<p>ありがとうございます。グループホーム時代から家庭的な施設として利用者様にできることをご協力していただいております。皮むきしたミズは、給食として提供しております。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>特別養護老人ホームきりん館では、施設にありがちな尿臭がなく、快適だと思います。</p>	<p>ありがとうございます。これからも、快適な生活環境の提供を進めてまいります。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>第二うちがたに家族が訪問し、他の利用者とも一緒に過ごしている雰囲気がとても良いと感じました。</p>	<p>ありがとうございます。これからも、家族が訪問しやすい環境作りを進めてまいります。</p>

## 平成30年度第2期（10月～12月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b></p> <p>インターネットを利用したいと思っていますが、利用できないようです。その理由がよくわかりません。</p>	<p>短期入所の利用者が、自身のパソコンを使って部屋でインターネットを利用したいということでした。入所の利用者は、自費で部屋まで回線を引いてインターネットを利用されています。今回、短期入所の方から要望があったので、施設のWi-Fiを利用できるか試したところ、電波が利用者の部屋まで届かないことがわかり、インターネットは利用できないということでした。申し訳ありませんでした。いままでは、短期入所の利用者のインターネットを想定していなかったので、環境整備が遅れています。次回の利用までには、インターネットを利用する環境を整えたいと思います。</p>
<p><b>[きりん館の利用者から]</b></p> <p>外出したいと思っていますが、車酔いするので、思うように外出ができません、そのため、他の利用者の話題に入っていけないことがあります。</p>	<p>ご本人様は車酔いしやすい方です。外出の際は酔い止めを服用していただき、交流のあることでも園の行事や大祭など、近隣の外出に参加されています。これからもご本人様の希望や体調に合わせて、グループでの外出のほかに、個別での外出なども企画し、少しでも多く外出できる体制を整えていきます。</p>
<p><b>[第二うちがたの利用者から]</b></p> <p>9月初めにインカムが導入されて、職員の動きに無駄がなく、連携が取れており、待たされることも少なくなったように思います。</p>	<p>褒めていただきましてありがとうございます。職員間の連絡、情報共有を効率よく行なうのを目的にして、インカムを導入してもらいました。その効果もあって、利用者の皆さんのが待たされることも少なくなったと感じてもらっているのであれば、職員としても喜ばしい限りです。今後も、インカムを有効活用していきたいと思います。</p>
<p><b>[第二うちがたの利用者から]</b></p> <p>フォークやスプーンなどの食器を洗ってもらいますが、洗い方が少し雑なために汚れが十分に落ちていない時があります。</p>	<p>自己管理されている方のフォーク、スプーンやコップ等の食器を洗ったりすることも支援内容になっています。このような不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。食器の洗い方や片付け方について確認し、気をつけていきます。</p>

<p><b>[第二うちがたの利用者から]</b></p> <p>新しく入った職員は良くやって下さっています。</p>	<p>ありがとうございます。9月から一緒に働いていますが、本人たちだけでなく第二うちがたの職員みんなが良かったとれしく思います。これからも、見守ってくださいますよう、よろしくお願ひします。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>ケアホームの利用者から、車イスに乗っており発語に障害があるため、買物に出かけた際に、店の人が、自分ことを耳が聞こないと誤解するので困るとのお話がありました。耳が聞こえるので普通に話してほしいとの希望を予めカードに書いて見せるとか、スマホに用件を予め入力して店の人に見せるなどのコミュニケーションを取る工夫によって、ストレスなく買い物ができたら良いと思いました。また、別の利用者の方からは、店の人にお願いします」と言っても、車イスに乗っている障害者であるからなのか、接客を無視されることもあったとのお話がありました。平成28年に障害者差別解消法が施行されていますので、このようなことはあってはならないと思います。今後も、利用者から差別的な対応がないかお話を聞いていきたいと思います。</p>	<p>今回の対象利用者さんは、外出時に必要なメッセージを書いたカードを持ち歩いております。以前は、その中に「私は言葉を話せませんが、耳は聞こえています」という文面を入れておりませんでした。しかし、今回のように耳が聞こないと思われて何度か嫌な思いをしたため、本人と検討しそのカードの中に、現在は上記のような文面を入れております。しかし、初めて訪れる店では、そのカードを見せるのがスムーズにいかず、最初は今回のように誤解されるようです。今回、改めて放任と検討した結果、現在使用しているカードはA4サイズと大きく、また、さまざまな言葉が記載されており、耳が聞こえていることをスムーズに伝えるのが難しいため、初めての店では、本人が提示しやすいサイズのものをすぐ手渡せるように作成し、持参する方向で実施してみたいと思います。また、別の利用者の方については、声掛けした際、相手に聞こえなかったかもしれないため、今後外出の際にどのようにしていけばよいか、現在本人と検討しています。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>デイサービスで、利用者にも皮むきや刻みを手伝ってもらいながら、ボランティアの方々と一緒にべ料理を作りましたが、とてもおいしくできたとのことでした。</p>	<p>今回初めての試みとしまして、利用者の方やボランティアの方に協力していただき、いも煮会を実施しました。利用者の方の手際の良い作業やちょうど良い味付けをしていただいたボランティアの方のおかげで、大成功だったと思います。今後もこのような機会をつくります。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>第二うちがたからきりん館に移った方が、第二うちがたの利用者、園長、職員が皆さん元気かとともに気にかけておられました。</p>	<p>福祉ホームという慣れない環境での生活は、ご本人しかわからない苦労があると思います。定期的に第二うちがたの機関誌などの情報提供を行いたいと思います。</p>

## 平成30年度第3期（1月～4月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b> 園のお花見会がありますが、とても楽しみにしています。</p>	皆さんと一緒に楽しみたいと思います。
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b> 食事には大変満足しています。</p>	これからも皆さんに満足していただける食事を提供していきます。
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b> 病気の関係で塩分摂取に制限があり、食事が薄味でなければならないのですが、味気なく感じます。酢や柑橘での味付けがあると食べやすくなると思います。</p>	高血圧や塩分制限の利用者の方がいるので、塩分は控えめに調理しています。酢やポン酢を使った料理は、むせ込みの等の原因になったり、酢を好まない利用者の方もいるため、介護部看護師等も含めて検討しながら利用者の方の嗜好にあった食事作りを心がけたいと思います。
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b> お風呂に寝たままで入るのですが、特に秋から冬にかけてお湯の温度が低く、胸のあたりが冷えてしまうので、職員からお湯をかけてもらいます。また、湯冷めをするのではないかと心配です。もう少し、お湯の温度を上げていただきたいと思います。</p>	熱いお湯での入浴を好んでいる方なので、湯温計を準備し、お湯の温度を確認していただき、希望の温度で入浴できるように対応します。
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b> お風呂で、各人ごとの名前を書いたスポンジを使いますが、まとめて殺菌をするので、自分のスポンジが見つからず、他の人のスポンジを使用して体をきれいにすることがありました。各人のスポンジが紛れないようにできないでしょうか。</p>	利用者の方と話をし、ネットを購入して他の人と区別することにしました。
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b> 廊下をリフターとかワゴンが通ると、その振動や音が居室に響きます。</p>	建物の構造上どうしようもできないことと、業者の方にリフターや回診車のキャスター等の相談をしてみたが難しいとのことでした。その旨を利用者の方々に理解していただき、職員にはできるだけ静かにリフターや回診車の移動を心がけるよう周知しました。

<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b></p> <p>たばこを吸う場所から離れたところに居室がありますが、風の流れで臭いが漂ってきて気になります。また、喫煙する職員の方から介助されるとき、たばこの臭いが気になることがあります。</p>	<p>喫煙する職員には、消臭スプレーを使用するなど十分配慮するように周知しました。</p>
<p><b>[内湯療護園の利用者から]</b></p> <p>入所になって、通院の問題も解決されて良かったです。大変快適です。</p>	<p>安心して生活できてよかったです。</p>
<p><b>[きりん館の利用者から]</b></p> <p>食事について、炊いたお米がかたいことがあります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。きりん館では、ユニットごとに毎日ご飯を炊いております。その日の人数によってコメの量と水加減を調整しておりますが、うまく炊けていないことがあったのかと思います。申し訳ありませんでした。これからも、不都合がありましたら遠慮なく申し出てください。</p>
<p><b>[第二うちがたの利用者から]</b></p> <p>昼に同性介護の例外で女性職員に介助してもらうとき、細かいところまで引き継がれておらず、把握していないことがあります。男性の職員がより一層増えるとよいと思います。</p>	<p>支援内容を確認し、統一した支援ができるようにいたします。</p>
<p><b>[第二うちがたの利用者から]</b></p> <p>その必要があまりないのに、職員が廊下をバタバタと走り回って、騒がしく感じることがあります。</p>	<p>申し訳ございませんでした。接遇の一環として捉えて、全員が気をつけていきます。</p>
<p><b>[第二うちがたの利用者から]</b></p> <p>利用者の中にお酒を飲んで暴言を吐く人がいるので止めてほしいと思います。</p>	<p>ご本人には、マナーを守って頂けるよう普段からお願いをしておりました。再度、お願いをしたいと思います。飲酒のマナーやルールについて、5月の懇談会で利用者の皆さんと確認したいと思います。</p>

<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>内湯療護園の居室に入った時、便臭が気になったことがあります。ご本人にお聞きすると、特に気になってはいないとのことでした。</p>	<p>浣腸の終了後には、消臭スプレー等を使用する等気をつけて対応していますが、不十分だったと考えられるため、職員には十分配慮した対応を心がけるよう周知しました。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>第二うちがたの利用者から、インカムの調子が悪く、雑音しか聞こえない時があると職員が話していたとのことですので、インカムの調子の確認をお願いします。</p>	<p>利用者、職員には大変ご迷惑をおかけしました。インカムのサーバーの設置場所を変更するにあたって、一時的にインカムに不具合が発生し、雑音が多い現象が発生してしまいました。現在はサーバー本体の復旧作業を行い、不具合は改善されています。</p>
<p><b>[福祉オンブズマンから]</b></p> <p>口腔ケアはどのようにされているのでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●内湯療護園では、職員が行うほか、言語聴覚士の方でも口腔ケアを行っています。</li> <li>●きりん館では、毎食後介護職員が介助で歯磨きやうがいを進めています。離床が困難な方については、ベッドの上でブラッシングや専用ジェルで口腔ケアを行っています。</li> <li>●第二うちがたでは、基本的に朝・昼・夜の3回行うようにしています(状況に応じ、口腔清拭のみや、ブラッシング回数が2回の方もいます)。重度の障がいをお持ちの方が多く、自力で口を開けることができない方、ケアの途中で手で介助者を振り払う等日常の口腔ケアの場面においても困難さがあります。内服薬の副作用で歯茎が腫れて常に出血しやすい等、口腔トラブルの多い方には言語聴覚士が主導して口腔ケアを行い、状況把握に努めています。また、歯科衛生士による訪問ブラッシングを、週1回自費で行っている方もいます。</li> </ul>