

オンブズマン委員会からの報告と報告への回答

2019年度 第2期(9月～11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>【内潟療護園の利用者から】</p> <p>ご飯がおいしいです。特にバイキングで選べるのが良いと思います。</p>	<p>「おいしい」という声が聞かれ、大変うれしく思います。栄養士をはじめ、給食職員と利用者さんとの普段の会話で、利用者さんから聞かれた要望をバイキングや選択食で取り入れています。今後も利用者さんの要望を聞き「おいしい」食事作りをしていきたいと思えます。</p>
<p>【福祉ホームきりん館の利用者から】</p> <p>居室のパネルヒーターが、暖房にするとピーッという大きな音がするので、寒くてもパネルヒーターをつけていません。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。早速暖房パネルの調整・点検を行います。調整・点検を行っても改善しない場合は、業者等の修理等も検討しますのでよろしくをお願いします。不自由をおかけしましてすみませんでした。</p>
<p>【福祉ホームきりん館の利用者から】</p> <p>BSアンテナのコードが短いので、希望の場所にテレビを置けなくて困っています。BSアンテナの延長コードの購入をどのようにしたら良いか、アドバイスをお願いします。</p>	<p>アンテナコードは個人の所有物です。アンテナコードを延長する場合は、今より長いコードを新たに購入する場合と現在使用しているコードに専用の金具を取り付けて延長する場合と2種類あります。部屋の大きさや使い勝手に応じて購入する必要があると思われます。購入先については、またご相談ください。</p>
<p>【福祉オンブズマンから】</p> <p>内潟療護園在園で、自ら意思を伝えることが困難な方の鼻毛が伸びていて気になりました。整容の際に処理して頂けたらと思えます。</p>	<p>整容時の確認ができませんでした。申し訳ありません。髭剃りの際、鼻毛が伸びていないかの確認を行っていきます。また、顔を触られることを嫌がり動いたりすることがありますので、ハサミではなく本人専用のエチケットカッターを居室に準備し対応していきます。</p>

2019年度 第1期(4月～8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>【内湯療護園の利用者から】</p> <p>入園してからまだ外出していないので、園に入所している仲間と一緒に外出して、買物、外食などを楽しみたいと思います。</p>	<p>ご意見を出していただきましたが、短期入所を利用されている方なので、施設の行事以外の外出に関してはご家族に対応をお願いしていました。改めて、利用者と話をして検討させていただきます。</p>
<p>【福祉ホームきりん館の利用者から】</p> <p>ご飯の量が少なく感じられます。他の人に比べて自分は6割程度だと思います。もう少し多くご飯をよそってほしいです。</p>	<p>ヘルパーもご本人様の体調や病気を考え、ご飯の量を調整しております。ご本人様と話し合い適量を決め、統一した量で提供したいと思います。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から】</p> <p>お風呂のボイラーが何度も故障して、お湯が熱くなりません。夏場はいいのですが、これから寒くなると心配です。</p>	<p>ボイラーの故障が続いてご迷惑をおかけしていましたが、9月1日に新しいボイラーの取付工事が終了となりましたのでご安心ください。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から】</p> <p>コールを押してもなかなか来てもらえず、尿漏れしてしまうことがあります。</p>	<p>申し訳ありませんでした。時間帯によっては待たせることもあると思いますが、コールの内容についてきちんと優先順位をつけて対応していきます。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から】</p> <p>水分補給のために車いすに移乗して居室から移動してきても、なかなか飲み物が出てこない時があります。</p>	<p>申し訳ありませんでした。気配りが足りなかったようです。気をつけていきます。</p>
<p>【ケアホームうるしかわの利用者から】</p> <p>デイサービスでひだまり工房へ行くのですが、トランプをやっている人の声が大きすぎてテレビの声も聞こえません。少し静かにしてほしいです。</p>	<p>ゲームをして皆で楽しんでいただき大変うれしく思います。ただ、テレビを見ている方などもありますので、協力してもらいたいと思います。ゲームに参加している職員が周りの状況を見極めながら、みんなが楽しい時間を過ごせるように工夫をこらして進めていきます。また、作業室にもテレビを準備しているので、いつでもご利用ください。</p>

<p>【ケアホームうるしかわの利用者から】</p> <p>食堂にエアコンが1台付いており、扇風機もあるのですが、夏は、西日がきつく、食堂が調理場に近いかもあって、室温が高くなっています。体の緊張があり、また背中が車いすの背もたれマットと接触するので、余計に体温が上がります。調理場も暑いと食中毒が心配になります。室温を下げるため、エアコンをもう1台付けてもらえないでしょうか。</p>	<p>今年の夏は暑い日が続きましたので、みなさんにご迷惑をかけました。食堂のエアコンについては、来年度の計画で考えたいと思います。</p>
<p>【福祉オンブズマンから】</p> <p>デイサービスで使用する食器を、壊れず軽い食器に替えていただき、利用者にも好評です。</p>	<p>ありがとうございます。食器の他にみそ汁用のお椀もメラニン製のカップに変更し、利用者の方からも飲みやすくなったとの声をいただきました。</p>
<p>【福祉オンブズマンから】</p> <p>デイサービスで使用するコップが経年劣化によって透明感がなくなってきましたので、取り替えをしていただけると良いと思います。</p>	<p>ご指摘のコップはホールだけではなく、脱衣場でも使用しているため、使用頻度はかなり高くなっています。今回、新調したいと思いますので、また何かお気づきの点がございましたらお知らせください。</p>
<p>【福祉オンブズマンから】</p> <p>内湯療護園で、車いすからベッドへのリフター移動の際に、職員が無言でまったく声をかけず介助を行っていました。声がけをしながらの方が利用者は安心するのではないのでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。報告を受けてすぐに職員へ伝えました。介護の基本である「利用者目線・笑顔・声がけ」をどの場面でも忘れず、利用者が安心して安全に暮らせるように対応していくことを話し、周知いたしました。</p>