

オンブズマン委員会報告及び回答

◇ 2020年度 第1期（前年11月～7月：新型コロナにより2019年度3期開催中止となる）

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>内湯療養園の利用者から</p> <p>1 以前は、おやつやお菓子を業者さんが園まで売りに来てくれましたが、今それがなくて不便です。</p> <p>パンを注文しても、賞味期限ぎりぎりの商品が来ます。もう少し賞味期限までの余裕のある商品が買いたいです。</p>	<p>業者が園に売りに来るというのは、毎年冬期間に2回（バレンタインデーとホワイトデーの時期）実施している出張販売のことだと思います。利用者の方には改めて話をさせていただき周知させたいと思います。</p> <p>パンの賞味期限についてですが、取引をしている店に確認したところ、パンは3日に1回入荷し、注文をいただいた時に店にある商品を届けているとの事でした。利用者の方からの話をさせていただき賞味期限に余裕のある商品を届けてもらうようお願いしました。</p>
<p>内湯療養園の利用者から</p> <p>2 ホールで他の利用者とお話するのが楽しみですが、私はトイレが近いので、飲み物を飲んだり食べたりすると、職員さんがトイレのことを心配して、すぐお部屋に戻ろうと言います。もう少しゆっくり利用者とお話したいです。</p>	<p>職員も同様の話を伺っています。職員からは「ゆっくりしてもいいですよ」と話をしていますが、食べ終わると自分から「お部屋に連れて行ってください」と職員を呼ぶことが多いようです。</p>
<p>内湯療養園の利用者から</p> <p>3 私は視力が弱いので、食事のときお膳のどこに何があるのか教えてほしいと思います。教えてくれる職員さんと教えてくれない職員さんがいます。その時々で見える時と見えない時があるので、教えてもらえると助かります。</p>	<p>早速、この件につきまして職員に報告し、配膳した際にはどこに何が置かれているかを本人にきちんと教えるようにすることを徹底いたしました。</p>
<p>福祉ホームきりん館利用者様から</p> <p>1 自室で暖房をつけているとピーピーという音が鳴り、この音を止めるためには、暖房を一番強くするか、暖房を止めるしかありません。調整してもらえません。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。</p> <p>暖房パネルヒーターの件については、昨年2019年3期にて回答しておりますとおり、本人1月にご本人立会いのもと調整を行っています。原因としては、暖房設備の温度上昇または下降状態において、循環夜の流れ具合で音が発生すると思われます。これからもそのような状態が発生した場合調整を行いますので、遠慮せず近くの職員にご相談ください。</p>
<p>福祉ホームきりん館利用者様から</p> <p>2 自室のお湯の温度が低く、また水の出方も弱いので、調整をお願いしたいと思います。</p>	<p>点検したところ、洗面台混合栓及び蛇口（シャワータイプ）の目詰まりもあり、水圧が低く、お湯の温度が不安定でありましたので、5月に洗面台混合栓及び蛇口（シャワータイプ）一式を交換しております。その後は快適に使用されていると聞いています。今後とも不便がありましたら遠慮せず近くの職員にご相談ください。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>1 夕方、とても騒がしい利用者がいます。</p>	<p>様々な障がいをお持ちの利用者さんが、共有スペースを利用します。その時の状況を判断できない利用者さんもありますが、状況に応じて職員側で気をつけながら対応できるようにしたいと思います。また、利用者さんに対しても懇談会等を通じて食事等で集まった際は周りの方に配慮してもらうようお願いしたいと思います。</p>

<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>2 車椅子の押し方が少し乱暴に感じる職員さんがいます。押している時の速度も少し早いように感じます。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。接遇、安心・安全な支援のところで配慮が足りませんでした。今後一人ひとりがどう対応するべきかをミーティングで話し合いました。安心・安全な支援を行うことを徹底してまいります。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>3 リハビリの先生が、毎月1回、内湯療養園においでになっています。第二うちがたの利用者は内湯療養園まで行かぬばなりません。そこで、第二うちがたと内湯療養園に1カ月おきにおいでいただくことはできないでしょうか。</p>	<p>8月よりリハビリの先生が来園して診てもらい、訓練担当者がアドバイス・指導を受けることができました。今後も隔月で来園してもらえることになりました。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>4 私はベッドと車椅子移乗の際、リフターを使うよりはリフターを使わないで2人の職員さんに身体を持って移乗をしてもらいたいと思います。リフターは3台しかなく、順番を待つことがあります。各部屋に備え付けのリフターがあればそれもよいのですが、身体への負担を考えて職員さんはどうしてもリフターを使用しなければならぬのでしょうか。</p>	<p>車椅子やベッドへの移乗は、利用者への安心・安全・安楽な移乗介護の提供と、職員の安心で安全・安楽な介護ができる環境を整えることから、リフトでの対応を法人としても進めています。第二うちがたでは特にリフトの台数も多く環境を整えています。待たされることに関しては、対応方法や日課等について再度話し合いたいと思いますので、リフト使用についてご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>5 バイキングの品数が少ないと感じる時があります。</p>	<p>申し訳ございませんでした。バンキング食の品数については、残飯量が多くなったため減らしましたが、また元に戻しています。利用者の声を聴いて、調理する量に気をつけてバイキングに取り入れていきます。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>6 普通の食事のおかずの量が少ないと感じる時があります。</p>	<p>カルシウム強化のために週5回ヨーグルト（ジョア）を取り入れたために、カロリー調整のためにおかずの量が減少いたしました。ご指摘を受けて、ヨーグルト提供の回数を減らして、おかずの量を以前のおりに戻しました。利用者の声を聴きながら、メニューに入れていきたいと思っています。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>7 車椅子に一番良い状態で座らせてもらえていない時があります（シーティングの不具合の問題）。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。リフトでの移乗に関する研修を行ったりしていますが、技術に差が生じて不快な思いをさせてしまいました。再度研修を行い、上手になるよう努力していきたいと思いますので、下手な時は遠慮せずに申し付けてくださると幸いです。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>8 コロナの影響で、園の夏祭りもねぶた祭りもなくなって、今年はつまらないと思います。</p>	<p>私たち職員も同じ気持ちです。皆さんの協力もあり、感染症対策ができていました。7月には納涼祭と花火を行いました。盛り上がり少し欠けたようですね。これから秋、冬に向かってもう少し楽しめるよう活動を考えていきたいと思っています。</p> <p>利用者の皆さんも一緒に考えていただくと嬉しいです。</p>
<p>ケアホームうるしかわの利用者から</p> <p>冬期間、廊下の暖房が空気の流れがないためか熱くなりすぎます。ちょうどよい温度調整、温度設定が難しいと考えます。</p>	<p>冬期間、ホームでは朝4時ごろ館内の暖房を入れて7時ごろには止めるようにしています。また、新型コロナウイルス感染症の予防対策で館内の換気を2～3時間おきに行っています。これからも、共有スペースの温度調整については、皆さんの意見に配慮しながら行っていきますのでよろしくお願いいたします。</p>

福祉オンブズマンから 1 デイサービスの時に用いる湯飲み茶碗について、障害等のためうまく持てない方がいるので、一律持ち手のあるカップにすることはいかがでしょうか。	ご利用者様の意見、職員の意見を取り入れて検討したところ、8月20日よりメラミン製で軽くて壊れにくい湯飲みと、同じくメラミン製で軽く、障害を持っている方々にも優しいカップを用意して使っていただいております。
福祉オンブズマンから 2 デイサービスの選択食の時、利用者は2つのおかずから1つ選ぶのですが、短時間でどちらが良いか選びきれないので、両方付けることはいかがでしょうか。	ご意見ありがとうございます。 ご利用者様の要望に応じて両方付けることは可能です。またボランティアの皆さんだけの盛付け作業ではなく、職員も手伝いできる体制を作り、ご利用者様にご不便をおかけしないように行いたいと思います。
福祉オンブズマンから 3 デイサービスで用いる台所を改装していただき、大変使いやすくなりました。	これからも、使い勝手等悪い場合は、ご意見よろしく申し上げます。
福祉オンブズマンから 4 第二うちがたで、利用者が園長室の隣の部屋に集まり、一緒にテレビでDVDを見て良い雰囲気を楽しんでいます。利用者が集まるお部屋がもう少し広いとよりよいと思います。	DVDや上映会は、内容に応じてホールまたは交流室を使い分けています。狭いながらも共通の趣味を楽しんでいます。(上映内容「バカ殿」等)
福祉オンブズマンから 5 インカムのコードが介護の際に引っかかって邪魔になる時があると話していた職員さんがいました、	当初よりコードが引っかかる等は想定されており、専用ピンで留めることや装着にあたっての注意はしています。上手に工夫して行っていることも多いので、意見交換しながら再検討したいと思います。
福祉オンブズマンから 6 ホールのテーブルに座る時の席替えをたまにしてみることはいかがでしょうか。	ホールのテーブルは主として活動と食事時に使います。安全で安心して食事ができるように、テーブルの高さが車椅子の高さに合わせて調整されているため難しいと思います。

◇ 2020年度 第2期

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
内湯療養園の利用者から 1 ホールにエアコンがないので、夏は西日が強く風を入れても暑いです。食事のときに暑いので食欲にも影響します。冬は朝早めにホールに行くと、現在の暖房装置だと暖かくなるまで時間かかり、寒く感じます。 そこで、ホールにエアコンを設置していただきたいと思っております。	懇談会で「ホールにエアコンをつけてほしい」と利用者の方からの意見を受け、業者と相談し、ナノイー搭載のエアコンを取り付けることにしましたが、2月に入荷予定との事でした。それが早めに入荷し、12月16、17日と取付工事が行われ、今は朝の早い時間帯でも寒さを感じることなく快適な生活環境で利用者の方に過ごしていただいております。
内湯療養園の利用者から 2 魚料理で、魚の臭みを感じられます。臭みをとる工夫をしてもらえないでしょうか。	魚の臭みをとる工夫をいくつか試しています。調理前の下処理、調理方法も工夫しながらおいしく食べていただけるようアイデアを出しながら今後も改善に努めていきます。
内湯療養園の利用者から 3 同じおかずでも、味付けがある時にはしょっぱすぎ、ある時には薄味だったりと感じます。	調理員により違いがあるのかと思います。利用者様から味付けのばらつきがあると意見をいただき、食事に対する満足度を高めていくため給食職員で話し合いの場を持ち、だし汁の活用でうま味を活かした調理法で、利用者様の嗜好に合うよう味付けのバランスを見直し、おいしい食事作りに気を配ります。また、減塩、

	薄味を心がけた調理で、利用者様の健康維持と喜んで食べていただける食事提供に取り組んでいます。
きりん館（福祉ホーム）利用者から 味付けが時々濃すぎる（しょっぱい）と感じる時があります。	申し訳ございません。献立の内容や食材によって味付けが変わってきます。皆様のご意見をもとに、給食会議等で検討、改善していきますのでもうしばらくお待ちください。またご指摘がありましたら、いつでも近くの職員へご相談ください。
第二うちがたの利用者から 1 選択メニューでカツカレーを選びましたが、カツがとても小さかったので、カツを大きくして載せてもらいたいと思います。	申し訳ありませんでした。これからはカツカレーのカツは大きめに提供するように気をつけていきます。
第二うちがたの利用者から 2 バイキングの食事の量が少なめになったと感じます。	申し訳ありませんでした。バイキングの品数は増やしていたのですが、もう少し工夫していきたいと思えます。
第二うちがたの利用者から 3 献立で、魚ばかり続いたり、肉ばかり続いたり、みそ汁の具が同じものが続いたりしたことがありましたので、同じものがあまり続かないほうが良いと思えます。	魚ばかり続いたことはないと思えますが、これからも気をつけて献立を立てていきたいと思えます。お肉に関しては、利用者様の要望に沿って、魚料理の回数を減らして肉料理を増やしています。
福祉オンブズマン委員会から 1 デイサービスの時に用いる湯飲み茶碗について、障害があっても持ちやすいカップに替えていただくよう要望しましたが、要望どおり持ちやすいカップに替えていただき利用者に好評です。	ありがとうございました。これからもいろいろなご意見をいただければ、ご要望に応えたいと思えます。
福祉オンブズマン委員会から 2 きりん館（特養）の入所者で入れ歯が落ちそうになっていた方がいました。調整をしていただければと思えます。	協力医院の今歯科医院に相談し 10月16日に治療を終了しております。いつでもご相談ください。
福祉オンブズマン委員会から 3 利用者の要望に応え、内湯療養園のホールにエアコンを設置していただけることになったとの事で、利用者が大変喜んでいました。	少し時間がかかりましたが、これからも利用者様のご要望には応えられるようにしていきたいと思えます。

◇ 2020年度 第3期

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
内湯療養園の利用者から 1 利用者の要望に応じてホールにエアコンを設置していただきました。これまでは寒い季節に朝早めにホールに行くと、暖くなるまで時間がかかり寒く感じていましたが、エアコンの設置によって朝早くホールに出ても暖かく、大変快適で過ごしやすいになりました。	利用者さんから寒い季節にホールに行くと、暖くなるまで時間がかかるのでエアコン設置の要望がありました。施設内でウイルスが発生した場合、エアコンの風によってコロナウイルスが施設内に蔓延するのではまいかと危惧し、設置を躊躇しましたが、高濃度の「ナノイーX」空気の汚れや臭いを抑制する機能があるエアコンが見つかりましたので設置いたしました。利用者さんからは例年になく今年は暖かく快適に過ごすことができたとの声が聴かれました。
内湯療養園の利用者から 2 園の自動販売機で飲み物を買ったところ、表示と違う種類の飲み物が出てきました。また、値段がもう少し安くならない	自動販売機から表示と違う飲み物が出てきたことについては、納入しているお店に伝え確認をお願いしました。また、値段に関してはお力になれないようでした。

でしょうか。	
内湯療養園の利用者から 3 園に入所してまだ2カ月しか経ちませんが、職員にここまで様々なことを世話してもらえることに驚いています。病院にいたときはストレスがたまりましたが、ここではストレスはありません。ここに来て良かったと思っています。感謝したいです。	とても温かいお言葉をいただき嬉しく思います。利用者さんから直接感謝の言葉をいただき、全職員に報告させていただきました。涙を流す職員もいました。これを励みにこれからも日々の業務に取り組んでいきたいと思ひます。
きりん館（福祉ホーム）利用者から 4月20日の芦野公園でのお花見は、桜がきれいに咲いてとても見事でした。写真を撮ったり、出店の食べ物を食べたりしてとても楽しかったです。	昨年度は行事や外出の自粛により実施できませんでした。今年は地域の感染状況を見ながら、コロナ禍ではありますが感染予防を徹底しての外出実施となりました。これからも状況を見ながら、対策をしっかり行ったうえでの外出を行ってまいりたいと思ひます。
第二うかがたの利用者から 1 コールボタンを押したら、緊急性がないのであれば押さないうちに言われました。	大変申し訳ございませんでした。コールボタンへの対応の仕方や接遇について、一人ひとり気をつけて対応するようにしていきます。
第二うかがたの利用者から 2 目が不自由なので、食事の際にご飯の茶碗、みそ汁のお椀、おかずの皿、おしぼり、お茶を置く位置を一定にしてもらいたいと思ひます。近くに置いてもらいたいものが遠くに置かれていることがあります。また、お椀や皿のラップが取れていないことがありましたので、取ってほしいと思ひます。	大変申し訳ございませんでした。目の不自由な方への配慮がたりなかったと思ひます。配膳の仕方について再確認し、気をつけていきます。
第二うかがたの利用者から 3 肉と魚の献立のバランスが良くなりました。ただ、苦手な食材があるので、代替食を選ぶと同じおかずが3日間連続してしまうことがあります。	大変申し訳ございませんでした。代替食のメニューが引き継がれていないことから起こったことでした。これからは、情報を共有しながら気をつけていきます。
第二うかがたの利用者から 4 オムライスやハンバーグが食べたいです。食べたい物をお願いしてもよろしいのでしょうか。	食べたい物があつたらどんどん言ってください。できるだけ皆さんの要望に沿い、喜んでいただける食事を作りたいと思ひます。
第二うかがたの利用者から 5 今はコロナ禍でコンビニへの買い物も外出もできません。我慢しなければならぬのはわかっていますが、お菓子や飲み物を買って気分転換がしたいです。	新型コロナウイルス感染症予防にご協力いただきありがとうございます。感染動向を見ながら外出は計画していきたいと思ひます。5月にはコンビニスイーツを一人ひとりの要望で購入するデリバリーサービスデーを設けています。その他にも色々楽しめるように工夫していきますので、意見や要望がありましたら遠慮しないで言ってもらえれば幸いです。
第二うかがたの利用者から 6 こちらに来て4カ月ですが、とても快適です。食事もおいしいです。	ありがとうございます。これからもより良い支援を続けていきます。よろしくお願ひいたします。
福祉オンブズマンから 1 第二うかがたで、車に乗ったままで五所川原市内のお花見をするという「お花見ドライブ」での外出の機会がありました。利用者の皆さんは、コロナ禍で外出ができない状態が続いていましたが、「お花見ドライブ」から帰ってきた利用者の表情は大変生き生きとして明るく感じました。良い気分転換	ありがとうございます。コロナ禍のような状況であっても、安全や安心を確保しながらより良い支援を続けていきたいと考えています。

<p>になったと思います。</p>	
<p>福祉オンブズマン委員会から 2 きりん館（福祉ホーム）で菓子パンをたくさん買いすぎているのではないかと少し気になった方がおられました。</p>	<p>デイサービスセンターへの訪問販売から購入しているようです。福祉ホームは基本的に入居者が自ら管理することになっております。健康に害が及ぶことがありましたら、かかりつけ医の診察を受けてもらい、適切な対応を行ってまいります。</p>