

オンブズマン委員会からの報告と報告への回答

2021年度 第1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
<p>[内潟療護園の利用者から①]</p> <p>内潟療護園に入所して前向きになりました。前を向いて頑張っていこうと思えました。よくお世話をしてもらっています。気になることがあれば、直接言うようにしています。</p>	<p>利用者の方から、このようなお言葉をいただき感謝しています。私たち職員は利用者の方の思いを胸に、これからも仕事に取り組む姿勢に拍車をかけ更に頑張りたいと思います。</p>
<p>[内潟療護園の利用者から②]</p> <p>園の自動販売機でコーヒーを買おうと思っても売り切れになっています。もう一台自動販売機があると良いと思います。</p>	<p>自動販売機を増やす場所がないため、取引先の店に利用者の意見を伝え、商品確認をこまめにして補充して下さるようお願いしました。</p>
<p>[内潟療護園の利用者から③]</p> <p>ごはんはおいしいですが、たまにステーキでも食べたいです。</p>	<p>コロナ禍で買物外出ができず外出もできないため、給食からステーキを提供できるように検討します。</p>
<p>[きりん館(特別養護老人ホーム)利用者から①]</p> <p>いろいろな施設に入所しましたが、ここの施設が一番良いです。</p>	<p>ご利用者様からのお褒めの言葉が、職員にとって一番の励みになります。コロナ禍で面会や行事など、日常生活の場面で制限はありますが、少しでも家庭的な雰囲気与生活できるようにこれからも努力いたします。ありがとうございました。</p>
<p>[きりん館(デイサービス)利用者から②]</p> <p>デイサービスを利用していますが、食事がおいしいです。退屈することはありません。</p>	<p>ありがとうございます。これからも皆様に満足していただける食事を提供していきます。皆様に楽しいひと時を過ごしていただけるように取り組んでまいります。</p>

2021年度 第1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
<p>【福祉ホームきりん館利用者から①】</p> <p>先日、デイサービスの食事が屋外での焼肉でした。炭火焼でとてもおいしかったです。今度パンを焼くという予定であるそうで楽しみです。</p>	<p>ひまわりの種まき、収穫、乾燥作業を協力していただきありがとうございます。お疲れさま会としてバーベキューや焼き芋・焼きパン作りを計画させていただきました。コロナ禍で外出や行事等制限があり、皆さんに迷惑をかけることもあると思いますが、楽しんでいただけるような企画をこれからも計画していきたいと思っておりますので、よろしくをお願いいたします。ありがとうございました。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から①】</p> <p>右に寝返りをさせるとき、少し左に寄せてから寝返りさせてほしいと思います。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。介護の基本に沿って行うよう徹底いたします。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から②】</p> <p>違う種類のおかずですが、味付けが同じようなものが連続して出されたり、繰り返されたりしたように感じました。</p>	<p>申し訳ありませんでした。これからは気をつけて献立を立てて、味付けの方も工夫したいと思います。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から③】</p> <p>職員とコールでお話する、とき職員の声が小さくて聞き取りにくい時があります。</p>	<p>申し訳ございませんでした。コールボタンの不具合等ないかを点検し、一人ひとりの状態に合わせて対応するように気をつけていきます。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から④】</p> <p>コロナのため、居室内での面会ができず、玄関先での短時間の面会となっています。外出もできず、居室内に閉じ込められているような気持ちになってしまいます。せめて、居室内で短時間でも良いので友人、家族との面会ができないでしょうか。窓や開口部を広く開けて換気することで感染の危険を避けることで実現できないでしょうか。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症感染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対応してきましたが、皆さんには大変不自由な思いをさせてしまっておりました。利用者、職員共にコロナワクチン接種(2回)が済んだこと、地域の感染状況が落ち着いていたため10月25日より、施設内地域交流室で対面での面会を実施しております。居室で自由にとはいきませんが、ご理解ご協力いただけたら幸いです。今後の動向を見ながら更に緩和できたらと思っております。</p>

2021年度 第1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
<p>【第二うちがたの利用者から⑤】</p> <p>朝の3時頃から隣室の人が大きな声を出しています。長い時は数時間も続きます。</p>	<p>安眠できない日があったにもかかわらず、今までは我慢してきたようで、大変申し訳ありませんでした。時々朝の3時ころに目覚めてしまい不安から大きな声を上げる利用者がいらっしゃいます。ご本人が落ち着くのを待つだけでしたが、利用者の安眠を妨げているということでしたので、有効な対策を検討していきます。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から⑥】</p> <p>おかずの量がもう少しあってもよいと思います。</p>	<p>申し訳ありませんでした。カロリーの制限などもありますので、工夫しておかずの量も増やしたいと思います。</p>
<p>【福祉オンブズマンから①】</p> <p>内湯療護園のホールで女性職員が女性利用者にお茶を持って行ったとき、二人がとても良い笑顔で言葉を交わし合っており、和やかで穏やかな良い雰囲気を感じました。</p>	<p>ありがとうございます。これからも和やかで穏やかな良い雰囲気をずっと感じていただけるよう支援していきたいと思います。</p>
<p>【福祉オンブズマンから②】</p> <p>きりん館(特別養護老人ホーム)でハロウィン、焼肉、かかしコンテストなどイベントがあって、和やかで和気藹々とした雰囲気でした。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症が流行してから、感染予防対策を行いながら、ユニット毎にイベント等を行ってまいりました。全国的に新規感染者数が落ち着いてきたことから、10月8日の予定でハロウィンパーティーやかかしコンテスト、バーベキューなどを企画し、利用者の皆さんと一緒に飾りつけや準備を進めてきました。</p>
<p>【福祉オンブズマンから③】</p> <p>内湯療護園でのペースト食(ソフト食)の彩がとてもきれいでした。</p>	<p>ありがとうございます。これからも見た目でもおいしく感じられる食事を提供していきます。</p>

オンブズマン委員会からの報告と報告への回答

2021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
<p>【内湯療護園の利用者から①】</p> <p>テレビコマーシャルを見ると、色々な種類の缶コーヒーを飲みたくなります。主任さんに頼むと買ってきてもらえるのですが、主任さんに負担がかからないように、自動販売機に色々な種類の缶コーヒーがあると良いと思います。</p>	<p>現在施設にある自動販売機を管理している店主に問い合わせたところ、自動販売機のメーカーの商品をメインに入れることになっているため、他社の商品を入れることはできないとの事でした。利用者の方には事情を説明して納得していただきました。</p>
<p>【内湯療護園の利用者から②】</p> <p>コロナウイルスのため、外出が思うようにできませんが、早く外出したいです。</p>	<p>コロナウイルスのため、まだ通常の外出は難しいですが、早急にドライブ外出等を検討し、利用者の方の思いに応じた対応ができるように進めていきます。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から①】</p> <p>薬局の薬代が毎月まとまって集金されますが、口座振替で支払うことはできないでしょうか。</p>	<p>薬局に問い合わせしたところ、口座振替は取扱いしていないとの事でした。施設で通帳をお預かりしている利用者さんの場合は、事務で引き落としして集金となりますが、自己管理者の場合は現金を準備していただいての集金となります。ご不便をおかけしますがよろしくお願いします。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から②】</p> <p>刻み食が細かすぎてフォークから落ちてしまいます。</p>	<p>食事が食べにくい当のご不便をかけて申し訳ありません。しかしながら、誤嚥の危険性が高い利用者様には刻み等の対応が必要になります。楽しく食事ができるように話し合いの機会を増やしてご理解いただけるように努めていきます。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から③】</p> <p>居室内の衛星放送(BS)のテレビの受信ができない時があります。</p>	<p>ご不便をおかけしました。通常の受信レベルは安定していますが、雨や強風など悪天候のときは衛星からの電波が届きにくくなるため受信状態が悪くなります。頻繁に症状が出るようでしたら再度調整いたします。</p>

2021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
<p>【第二うちがたの利用者から④】</p> <p>トイレが終わった時、便器から立ち上がらせてもらうためにコールを押しますが、長い時間トイレの便器に座っているとお尻が痛くなるので、なるべく早めにコールに対応してもらいたいと思います。</p>	<p>申し訳ありませんでした。時間帯によってはお待ちすることがあると思います。なるべく早くコール対応ができるようにインカムを有効に活用することを職員へ周知していきます。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から⑤】</p> <p>ごはんが美味しいです。</p>	<p>ありがとうございます。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>
<p>【第二うちがたの利用者から⑥】</p> <p>バイキングの時のおかずの品数をもう少し多くしてほしいと思います。</p>	<p>バイキングではおかず7品目を提供しています。現在嗜好調査を行っていますので、分量と品数のバランスを考慮した上で、利用者様の好みに合わせたメニューを作っていきます。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から⑦】</p> <p>みそ汁の代わりにお吸い物が出されることが多くなりましたが、みそ汁の方が良いです。</p>	<p>ご指摘を受けて、6月からみそ汁の回数を増やして提供させていただいております。意見・要望がありましたら遠慮しないで話してください。</p>
<p>【第二うちがたの利用者から⑧】</p> <p>午後にも入浴の予定があるのに、午前中に全利用者のお風呂(入浴)を終わらせることがたまにあります。せわしない感じがします。</p>	<p>コロナ感染症対策により、職員の休み等が多くご迷惑をおかけしました。入浴は気分転換やリフレッシュできる機会ととらえ、利用者様に満足していただけるよう、職員みんなでリラックスできる雰囲気づくりに努めていきます。</p>
<p>【ケアホームの利用者から①】</p> <p>コロナ感染症のため外出ができず、食べ物は注文できますが、洋服を買うことができないので困っています。</p>	<p>ご不便をかけております。買物外出ができるようになるまではカタログ購入を提案させていただいております。素材や感触の説明をして対応させていただきます。</p>

2021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
<p data-bbox="145 282 517 315">【ケアホームの利用者から②】</p> <p data-bbox="145 349 767 472">うちがた第2でのクリスマス会では、利用者の皆さんがカラオケで歌を歌い、楽しそうで生き生きとしていました。</p>	<p data-bbox="831 349 1453 517">ありがとうございます。コロナ禍であっても安全や安心を確保しながら利用者さんに楽しんでいただけるイベントを企画・実施していきたいと考えております。</p>