

## オンブズマン委員会報告及び回答

2022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><b>【内湯療護園の利用者から①】</b> とても住みやすく満足しています。</p>	<p>利用者の方から、このようなお声をいただきありがとうございます。今後も、私たち職員は利用者の皆様に満足していただけるよう支援していきたいと思えます。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から①】</b> 目が不自由なので、まずは、声がけをしてから車いすに手を掛けて動かすようにしてもらいたいと思えます。声がけがないままに車いすに触ったり、車いすをトントンと叩かれると、ビクッとしてしまいます。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。介護の基本である接遇、安心・安全な支援での配慮が足りませんでした。利用者様が満足した生活を送ることができるよう、職員一人ひとりが利用者様の障がいを理解し、より安心・安全な支援を行えるようミーティングや研修を行い、徹底します。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から②】</b> 寝返りを打たせてたせてもらうとき、一言、声がけしながらしてもらえると安心します。</p>	<p>申し訳ございませんでした。安心・安全な介護を徹底できるよう接遇研修を行い、介護の基本に沿って行うようにします。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から③】</b> 夕飯後9時頃まで、また、朝方に、大きな声で叫んでいる利用者がいて、うるさいので、静かにして欲しいと思えます。</p>	<p>安眠できない日があったのに今まで我慢させていたようで大変申し訳ありませんでした。就寝ケア後から21時頃までや早朝目覚めると大きな声を上げる利用者がいらっしゃいますので、有効な対策を検討し対応します。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から④】</b> お風呂の介助が12時までに終わらずに12時30分までかかることがあります。そうすると、昼食の時間が遅くなり、お昼寝の時間も遅くなってしまいます。</p>	<p>ご不便をおかけしました。感染症対策のため、職員が少なく入浴提供の回数を減らすことへのご協力、さらには入浴時間内に終了できなかったこともありました。しかし「施設内に感染症を持ち込まない」を徹底するため、今後も少ない職員で支援することもあると思えます。都度、状況説明を行い同意のもとケアを実施しますのでご協力お願いします。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から⑤】</b> 朝食のおかずのレパートリーをもう少し増やしてもらいたいと思えます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。利用者の皆さんの声を聴いて献立を工夫していきます。</p>

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>【第二うちがたの利用者から⑥】</b></p> <p>パジャマのズボンを忘れず履かせるようにしてもらいたいと思います。</p>	<p>申し訳ございませんでした。職員一同で個別支援、ケアの統一を実践していきます。</p>
<p><b>【ケアホームうるしかわの利用者から①】</b></p> <p>食事は、物価高の折り、やりくりを工夫して、良く作ってもらっていると思います。</p>	<p>ありがとうございます。外出もできない状況のため、イベント時は手作りにチャレンジした甲斐があります。これからも皆さんのリクエストを取り入れ、食事を楽しんでいただきたいと思います。</p>
<p><b>【ケアホームうるしかわの利用者から②】</b></p> <p>病院受診をすると1日がかかりになってしまいます。待ち時間をもう少し短くすることはできないでしょうか。</p>	<p>市内の受診時は、予め診察券を出したり、代理受診や電話診療も取り入れております。しかし、市外の病院での健診や検査等になるととても時間がかかってしまいます。それも皆さんの健康維持に欠かせない受診ですので、ご理解ください。</p>

# オンブズマン委員会報告及び回答

2022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><b>【内湯療護園の利用者から】</b></p> <p>①4月20日の園のお花見が楽しみです。②園内で花見をして楽しかったです。エルムでの買物外出が予定されていて楽しみです。</p>	<p>4月20日のお花見会は天候に恵まれ、色とりどりの花見弁当や焼き肉を食べ、また、利用者・職員によるカラオケで盛り上がり、とても喜んでもらうことができました。今後も外出をはじめ、色々な行事を企画して、皆さんに楽しんでもらおうと思っています。</p>
<p><b>【福祉ホームきりん館の利用者から】</b></p> <p>①魚は骨がなくて食べやすいのですが、焼いた魚が食べたいです。洋風の手の込んだ料理が出ますが、煮つけなどの昔ながら理シンプルなものも食べたいです。</p>	<p>現在魚を焼くための設備として、ヒーターによって熱した空気をファンで循環させて食材を加熱する器具を使用しています。焼目がつくまで調理すると水分が飛んでしまい、固くなってしまいます。皆様のご希望に添った焼目や固さを実現できるように努力してみます。また、メニューについては、嗜好調査を定期的に行い、ご利用者様に満足していただけるようにします。</p>
<p><b>【福祉ホームきりん館の利用者から】</b></p> <p>②便器の大きさが小さく、体に合わないので一回り大きな便座になると良いです。</p>	<p>取扱業者と相談いたします。もうしばらくお待ちください。</p>
<p><b>【福祉ホームきりん館の利用者から】</b></p> <p>③女性の入居者が自分1人なので、少し心配になることがあります。</p>	<p>女性の入居者が1名で、その他はすべて男性の入居者でご心配されるのは当然だと思います。ご心配なことがあればいつでもご相談ください。女性職員が対応させていただきます。</p>
<p><b>【第二うしがたの利用者から】</b></p> <p>①出前を取ることができる日があり（職員さんが店まで注文品を取りに行ってくれる）、楽しみです。</p>	<p>ありがとうございます。コロナ禍で外出できない日々が続いていた中で、利用者の皆さんに少しでも楽しみを増やしていただきたいというイベントです。今後も皆さんの要望を聞きながら「出前の日」を継続していきます。</p>
<p><b>【第二うしがたの利用者から】</b></p> <p>②出前で、寿司やハンバーガーを注文しました。目先が変わってとても楽しみです。街にお金を落として潤いを与えたいと思います。</p>	<p>ありがとうございます。「出前の日」のイベントも地域貢献につながっていることを再発見する意見でした。今後も皆さんの要望を聞きながら「出前の日」を継続していきます。</p>

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>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>③物価高でやりくりが大変だと思いますが、食事により変化があると良いと思います。</p>	<p>利用者の声を聴きながら、メニューを工夫していきます。できるだけ皆さんに喜んでいただける食事を作りたいと思います。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>④目が不自由なので、まずは、声がけをしてから車椅子に手を掛けて動かすようにしてもらいたいと要望しましたが、改善されて、今は、声がけなしに車椅子に触られることはなくなりました。自分が悪いのかもしれませんが、職員が言うことを聞き取れなくてももう1回聞くと怒られるような気がします。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。利用者様の気分を害する声掛けや接遇を行わないようにミーティングや研修を重ねていきます。今後も気分よく日々を過ごしていただけるように職員一同、丁寧な声掛けと安心・安全な支援を心掛けてサービス提供していきます。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>⑤ホールで大きな声で叫ぶ方の声が気になります。</p>	<p>色々な障がいや病気を持った利用者様が生活しています。職員はその都度対応していますが、今一度、支援や対応の見直しを行います。利用者一人ひとりに適した支援や声がけを統一して行うことにより、利用者の皆さんが落ち着いて生活できるように配慮します。</p>
<p><b>【ケアホームの利用者から】</b></p> <p>①3月に久しぶり買物外出に出ることができて良かったです。これからも増えていくと良いと思います。</p>	<p>利用者の方々の楽しみが増えるよう、これからも工夫していきたいと思っております。</p>
<p><b>【ケアホームの利用者から】</b></p> <p>②隣室の方が、夜、壁を叩くので眠れないことがあります。</p>	<p>他利用者の不穏が続いたことにより、安眠が妨げられ大きなストレスとなってしまう大変申し訳ございませんでした。利用者の皆さんが落ち着いて快適に生活できるよう、一人ひとりに寄り添い、思いやりのあるサービスを行っていきます。</p>
<p><b>【福祉オンブズマンから】</b></p> <p>①特養「きりん館」を訪問した際、とても利用者の表情が良かったです。昔の歌番組を見て楽しそうでした。「ここが一番いい。好きなもの、かへる（食べれる）し」などとお話しされる方がおられました。</p>	<p>昨年11月にご利用者様の楽しみの一つとして、簡単にYouTubeをご覧いただける機器を各ユニット毎に購入いたしました。ご利用者様の希望に添って、演歌や踊り、体操、お笑いなど、昔を懐かしんだり、新しい情報を学んだり、好きなものを好きな時間に活用しております。</p>