

# オンブズマン委員会報告及び回答

2023年度 第1期（2023年4月～7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>【内潟療護園の利用者から】</b></p> <p>①面会の規制なしに家族と会いたいです ②規制なしに外出したいです</p>	<p>利用者の方には新型コロナウイルス対応により、面会、外出制限に長い期間ご協力いただき感謝しております。新型コロナは5類に移行となりましたが、現状は感染者が増加傾向にあり、利用者の方の健康と安全を考えて、一部制限を継続している状況です。状況の変化により、制限の緩和や解除になる場合は速やかにご連絡いたします。それまではこれまでどおりご協力をお願いいたします。</p>
<p><b>【特別養護老人ホームきりん館の利用者から】</b></p> <p>①食事はバイキングもあり、好きな物を食べることができて満足しています。先日はかき氷が出されました。 ②栄養士さんが、どういう物を食べたいか意見を聞いてくれるのが楽しみです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 きりん館では偶数月に、栄養士、介護職員、福祉ホームヘルパーと給食会議を開き、皆さんからの意見を元に、美味しく、楽しく、安全に食事をしていただくための努力をしております。また、バイキング食や行事食は、季節に合ったメニューで今まで以上に楽しんでいただけるように努めてまいります。</p>
<p><b>【特別養護老人ホームきりん館の利用者から】</b></p> <p>③職員が親切でいいところなので、家に帰りたいたいと思いません。</p>	<p>いつも温かいお言葉ありがとうございます。これからも皆さんが自分の家にいるような感覚で、快適に暮らしていただけるよう努めてまいります。</p>
<p><b>【福祉ホームきりん館の入居者から】</b></p> <p>①食事に野菜炒め、スパゲッティ、チャーハンなどを出してもらえると嬉しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。定期的に嗜好調査等を行いながら、皆さんに満足いただける献立を考えていきます。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>①職員が忙しそうで、頼みたいことやお願いしたいことがあっても、遠慮してしまいがちです。</p>	<p>申し訳ございませんでした。利用者様一人ひとりときちんと向き合い、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まいります。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>②やってもらいたいことがあってコールを押しても、中々来てもらえないことがあります。「ちょっと待って」と言われて、幾ら待っても、来てもらえないこともたまにあります。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。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ます。 職員間の連絡、情報共有のためにインカムを導入しています。有効活用して利用者の皆様が待たされると感じることを無くなるよう配慮します。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>③味噌汁の具が特定のもの（ふのり）であることが多いように感じます。色々な種類の具があると良いと思います。</p>	<p>献立を立てる時に気をつけて具の種類を増やしたいと思います。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>④食事が良くなったと思います。</p>	<p>ありがとうございます。これからも利用者の意見を聞いて頑張ります。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>⑤カレー、カツ丼、チャーハンが食べたいです</p>	<p>カレーやカツ丼は選択食の機会に、チャーハンはバイキングで提供したいと思います。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b></p> <p>⑥首の症状が以前と比べて悪化しているようなので、大きな病院で受診をしたいです。</p>	<p>体調の変化に合わせ、総合病院の受診や日課の見直し等を行いました。今後もより安心・安全に過ごせるよう支援させていただきます。</p>
<p><b>【ケアハウスの利用者から】</b></p> <p>①前に生活していた福祉ホームきりん館に戻って生活をしたいという希望があります。</p>	<p>福祉ホームから第二うちがた、その後ケアホームに転居され7年経過しました。その間、持病の悪化もなく元気に過ごされ、定期的な検査も良好です。 まずは、健康面を第一に考え、福祉ホームでの生活が再開できるかどうか話し合っていきたいと思います。</p>
<p><b>【ケアハウスの利用者から】</b></p> <p>②職員の付添いなしに1人で電動車椅子に乗ってエルムまで行きたいです。</p>	<p>感染予防対策のため、単独外出・外泊は再開しておりません。未だに県内でもコロナ感染者が発生している状況を踏まえ、随時情報提供してまいります。</p>
<p><b>【福祉オンブズマンから】</b></p> <p>①特別養護老人ホームきりん館を訪問した際、廊下で利用者の皆さんが昔の番組を見て楽しそうな雰囲気でした。</p>	<p>きりん館では、ユニットごとにご利用者の楽しみや活動が異なりますので、ユーチューブやDVDを活用しながら楽しんでいただいております。これからもご意見をお願いいたします。</p>

# オンブズマン委員会報告及び回答

2023年度 第2期（2023年8月～2024年3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>【内潟療護園の利用者から】</b> ①外出をして買い物することや、外で食事できることが待ち遠しいです。</p>	<p>昨年から新型コロナも5類に移行となり、今年度は買物外出を企画しています。 しかしながら、新型コロナウイルスが完全に終息している訳ではないので、飲食を伴わない外出となります。今後も感染症対策をしっかり行い、楽しみのある生活が送れるように取り組んでいきます。</p>
<p><b>【内潟療護園の利用者から】</b> ②4月20日に桜を見る会がありますが、楽しみです。</p>	<p>4月20日のお花見会は気温が低く園内での開催となりましたが、今年から家族の参加もあり、美味しい花見弁当や利用者のカラオケ、職員の余興などもあり大変盛り上がりました。又、午後は芦野公園にドライブ外出をして、満開の桜を見て大変喜んでいました。</p>
<p><b>【福祉ホームきりん館の入居者から】</b> ①居室の便器が小さいので使いにくいです。</p>	<p>ご意見、ご要望ありがとうございます。 便器については、ご本人の要望、設置場所の状況を確認した上で対処したいと考えております。もうしばらくお待ちください。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b> ①バイキングのおかずを、平日のおかずと区別して、バイキングの時だけ食べられるような特別なものにしてもらえると嬉しいです。</p>	<p>ご意見のとおりバイキング食は普段とは違うメニューにすることを心がけていますが、今後さらに考え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】</b> ②毎日のおかずのメニューが固定しがちなので、変わったものも食べられたらうれしいです。</p>	<p>利用者さんにも聞いて、献立に入れたいと思います。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b> ③おかずごとに色々な味付けがあると、味付けに変化があってもっと美味しく感じられると思います。</p>	<p>利用者さんがもとめる味付けを聞いて、献立に入れたいと思います。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b> ④食事の味付けが濃すぎると感じる時、逆に薄すぎると感じる時がありました。</p>	<p>給食職員で味見を行い、気を付けていきます。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b> ⑤友達との面会について、制限がなしに居室で面会できるようになって欲しいと思えます。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症が5類に移行となり、法人の感染症対策もかなり緩和されています。しかしながら、感染症がなくなったわけではなく、他事業所ではウイルスがまん延しているといった情報もあります。法人の感染症対策にあわせ、常に感染症情報に留意しながら、面会・外出ができるように配慮します。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b> ⑥食事はおいしく完食しています。</p>	<p>ありがとうございます。これからも美味しく食べてもらえるように頑張ります。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b> ⑦4月21日の桜を見る会では、家族も一緒に公園で桜が見られるので楽しみです。</p>	<p>あいにくの天候で公園でのお花見会とはなりませんでしたが、ご家族の皆さんと一緒に過ごす機会ができてとても良かったと思っています。今後ご家族の皆さんと過ごす機会を増やせるように工夫していきます。</p>
<p><b>【第二うちがたの利用者から】</b> ⑧職員が医療機関での診察の結果や、データが記載されたノートを確認するため、断りなくカバンからノートを取り出しましたが、承認を得てから取り出してもらいたいと思えます。</p>	<p>配慮が行きとどかず、大変失礼いたしました。今後は、利用者皆さんの所持品を確認する際は、きちんと許可を得てから行うことにミーティングで話し合い、ケア統一していきます。</p>
<p><b>【ケアホームの利用者から】</b> ①食事の味付けが濃すぎるとき、逆に薄すぎるときがありました。</p>	<p>大変失礼いたしました。改善のためにも味付けなどの要望がありましたら、その都度伝えていただくと助かります。皆さんに美味しく食べてもらえるよう、職員一同、努力していきます。</p>
<p><b>【福祉オンブズマンから】</b> ①できる限り、利用者とおふれあいをしてもらいたいと思えます。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症が昨年5月より5類感染症に移行となり、感染前の生活や行事に戻るよう努力しております。 普段の生活はもちろん、行事等でふれあう機会を多くしてまいります。 これからも、どんどん皆様からのご要望、ご意見を是非お聞かせください。よろしく願いいたします。</p>