

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

特別養護老人ホームにれの木園

問2.ご家族への連絡は、必要に応じ迅速にまた分かり易く説明ができていると感じられますか？(例えば、ご入居者の状態報告等)

(ご意見内容)

- ・ケガをしたときの連絡が遅かった。改善しているようなので、それを続けてほしい。
- ・連絡があまりないので元気と思っていますが。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。連絡が遅くなり申し訳ありません。ご本人の様子を見させてもらいながら早めの連絡を心掛けていきたいと思っております。また状況が分かるように、こまめに伝えさせて頂きたいと思っております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・2ヶ月に1回の、にれの木園通信、来訪時等に様子をお伝えさせて頂いておりますが、コロナ禍での面会制限もあり、ご本人の様子が伝わり難くなっている状況になってきております。体調等に変化があった場合は、すぐに連絡をさせて頂いておりますが、もし、ご本人様の様子で気になる事があれば、いつでも、ご連絡頂けたらと思います。その際は、様子が分かるようにお伝えさせて頂きたいと思っておりますので、よろしくお願い致します。

問4.新型コロナウイルス感染症とその症状とその対策において、ご家族、ご入居者に対し、ケアや配慮がされていると感じますか。

(ご意見内容)

- ・コロナ対策のために会えないのを我慢していたが、コロナ感染が起きた事に少し納得がいかない、未知のウイルスだから仕方がないが、職員も気を付けてほしい。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。コロナ対策で、オンライン面会等をお願いしていた中で、感染症が施設内に入ってしまった事に関して申し訳なく思います。現在は、対面面会の再開と、施設内の手すり等の消毒定期的な換気を徹底して行い対策をしております。今後も十分配慮しながら、ご入居者にも過ごしてもらいたいと思っております。

問5.ご入居者、ご家族の意向に沿った支援内容が計画されていると感じられますか？(施設サービス計画書、外出支援等を含む)

(ご意見内容)

- ・身だしなみの配慮がたりないと思うことがある。男女かわからず身だしなみへの配慮があると良いと思う。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。1日の生活の中で、整容の確認をさせて頂きながら、過ごして頂いておりますが十分に確認や気を配る事ができていなかったと感じております。食事の後や、爪が伸びていないかなど、スタッフで連携しながら、ご入居者に快適に過ごして頂けるように努めていきたいと思っております。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

- ・面会や施設に来訪した際に、服や物品の依頼を受ける時があります。事前に、施設に行く事が分かっているのであれば、事前に連絡をして頂ければありがたいです。そうすれば、持っていく手間が少なくなると思いますし、コロナ感染症が広がっている中で、できるだけ施設に行く機会が少なくできると思います。よろしくお願い致します。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。依頼させてもらうものがあつた場合、施設に来て頂ける事が分かっている場合の時は、事前にお伝え頂くように改善に努めて参ります。

(ご意見内容)

- ・コロナが終息し、遠目でも、ちら見でも様子が見られれば、うれしいです。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。10月より、アクリル板越しの対面面会を再開しております。制限を設けた中での面会にはなりますが、お越しの日をお伝え頂いたら、面会の準備等もさせて頂きます。いづつどうなるかわからない状況もございますので、その際はご容赦ください。お待ちしておりますので、よろしくお願い致します。

(ご意見内容)

- ・早くコロナが終わり、部屋に行つてくつろげる様になればと願っています。又、同様に、一時(家族と)外出できるよう、時期をみて、検討して下さいとありがたいです。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。コロナがおさまるまでは、現在、部屋でくつろげる時間は取れませんが、面会等で過ごして頂く時間を取らせて頂き、外出も時期を見ながら、自宅に帰って頂く時間を取らせて頂けたらと思っております。どうしても外出が必要な場合(冠婚葬祭等)についてはご相談できたらと考えております。ご不明な時は一度ご相談くださいますようお願い致します。

ご利用者から頂いたご意見, ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

- ・施設内での生活は満足しています。でもやっぱり家に帰りたいと強く思う時があります。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。コロナ禍の事もあり、すぐには難しい面もありますが、時期を見ながら、自宅への外出を検討させていただきます。

今後とも、ご利用者のいきいきとした暮らしの支援に努めてまいります。
どうぞ、よろしくお願い致します。

施設長 荻野 直也
部長 占田 尚史

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

にれの木園ショートステイ

問1.ご家族とスタッフとのコミュニケーションはとれていると感じられますか？

(例えば、前日の事前連絡時や送迎時の伝達、連絡帳の内容等)

(ご意見内容)

- ・長期間利用させて頂き、帰宅後連絡帳を読ませて頂きますが、何かトラブル等が発生しても、それがいつの日の時間帯であるかはわかりません。日々記録するような表示にはなりませんか。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。日常生活の様子やご本人の困りごとについてもより詳しくお使りと残していけるように、家族の方にもわかりやすく理解してもらえるような連絡帳を作成できるよう努めさせて頂きます。わかりにくい場合は、気軽にお問合せ下さい。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

問5.利用中の所持品について適切に管理でき、返却できていますか？

(ご意見内容)

- ・本人が所持品を管理する能力がありませんので利用中は着替えているのか所持品を使用しているのかも分かりません。
- ・一度衣類がカバンの中に入っていない事があり、連絡をして頂けるとありがたいです。

(回答/対策)

- ・着替えは、就寝時にパジャマ更衣をさせて頂いています。また週2回以上の入浴日の際に、普段着の更衣をさせて頂いています。また不明な点がありましたら、お尋ね頂けたらと思います。
- ・衣類が不明な時があれば、基本連絡をさせて頂いています。スタッフが気付いておらず、返却ができていない時があるかもしれません。返却忘れがあった場合は、速やかに連絡させて頂くよう心掛けてまいります。ご不明な事がございましたら遠慮なくお申し出ください。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

- ・現在、自宅に在宅中も利用中にあるトラブルと同じことがおき、とても困っていることもあります。もし、可能ならご迷惑をおかけしたことに對してスタッフの方がどのように声をかけて頂き、対処して頂いたかわかるように、また家庭内でも対応できると思うので教えて頂けるとありがたいです。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。なるべく家族の方と情報共有ができたらと思っております。対応させて頂いた際は、介助の方法など、細かくご家族に伝達ができるように、口頭や連絡帳の活用等も工夫していければと思っております。

ご利用者の聞き取り調査からのご意見、ご要望回答及び改善対策

(ご意見内容)

- ・特にご意見等は聞かれませんでした。

上記のようなご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉も多数頂きありがとうございました。今後とも、ご利用者のいきいきとした暮らしの支援に努めてまいります。どうぞ、よろしくお願い致します。

施設長 荻野 直也
部長 占田 尚史

ご利用者、ご家族から頂いたご意見と回答及び改善対策

(ご意見内容)

・どんどん特性(認知他)が強くなり、家庭では心配することが増えています。連絡帳は、個々の行動、言動といった具体的な記入をお願いしたいです。また、その行動や言動に対して、どのように対処して頂いたか、わかるようにして頂くと、家庭生活での参考にさせて頂け助かります。

(回答/対策)

・ご意見ありがとうございます。

連絡帳には個別機能訓練、レクリエーションの内容やその日の特筆すべき事を記載し、個々の特別な事項については電話等で伝達をしております。デイサービス内での本人の行動や言動をお伝えすることで日常生活の役に立つ部分も多いと思います。連絡帳でも記載するように努めさせていただきます。また、知りたい事があれば遠慮なく送迎に行くスタッフ及びデイサービスサービスセンターにお問い合わせください。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

特別養護老人ホームにれの木園

(ご意見内容)

・ケアマネジャーさんの訪問の決まりはあるのかどうか存じませんが、毎日訪問はなく、2ヵ月、3ヵ月ごとに見受けられます。相談事もある場合がありますので、2ヵ月に1度は訪問して頂きますとありがたいです。

(回答/対策)

・ご意見ありがとうございます。

在宅担当の介護支援専門員への質問かもしれませんが、デイサービスでは送迎時にスタッフがお送りしている為、なにか相談事がある場合はお伝え頂けると返答させていただきますし、訪問しての相談も受けさせていただきますのでご要望があればお伝えください。

上記のような皆様からの貴重なご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉を多数頂きありがとうございました。

スタッフ一同、サービス向上に向けて努めてまいりますので、今後とも宜しくお願い致します。

管 理 者
生活相談員

荻野 直也
加藤 孝子