

皆様から頂いた各項目ご意見と回答及び改善対策

特養護老人ホーム^{六人部}晴風

問1. スタッフはご家族に対し受付対応や電話対応等、配慮ある対応ができていますと
感じられますか？

(ご意見内容)

- ・機嫌が悪い時がある。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

気持ちの良い対応ができておらず大変申し訳ありませんでした。今後は、いつでも気持ちの良い対応だと思って頂けるよう徹底して参ります。

(ご意見内容)

- ・電話での連絡は、緊急時以外、お昼休み(12:00-13:00)でいただけるとありがたい。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

電話連絡時間に対し、配慮が不足しており、申し訳ありません。今後は時間に気を付けてご連絡させていただきます。もし、ご希望等がございましたらご連絡ください。

問3. ご入居者、ご家族の意向に沿ったケアが実践されていると感じられますか？

(※ケアプランの内容と説明を含む)

(ご意見内容)

- ・体力維持(軽い対応)のプログラムがあると良い。
- ・本人の体が動きづらいので手足の訓練をお願いしたいです。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

「リハレク」といったレクリエーションを楽しみながら体操することや、年に2回「大リハレク大会」といった軽い運動(ゲートボールや玉入れ等)をする機会を定期的に設けております。その様子をまたご連絡させていただきます。他に習字や絵手紙を書いて頂く機会を定期的に設けております。

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)

- ・家族が対応できないときに代わりに対応して頂く仕組みやメンバーが居て頂いたら助かります。
※有料でも可

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

ご家族の対応について、現時点では具体的な方法がご案内できていませんが、制度等模索し、お知らせできたらと思います。

(ご意見内容)

- ・コロナが落ち着けば居室に入って面会ができればと思います。
- ・可能な限りで結構ですが、早期に通常の面会が再開できることを望んでおります。個室(自分の部屋)での面会等、生活の様子を見て、聞けたら有り難いのですが(時間も30分程度欲しいです)
- ・リモート面会のようにスマホやパソコンからの動画が観れるのなら、個人の部屋の様子、食事や余暇活動の様子を動画で送って頂くなど、検討して頂けないでしょうか？

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

面会制限を継続しており、申し訳ございません。現時点で感染症が落ち着かずもう少しお待ち頂ければと思います。日々のご入居者の様子をご覧頂けるような方法については、現在進めておりますのでこちらも今しばらくお待ちください。ご不便をかけ申し訳ございません。

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 井上 伸也
部長 益成さとみ