

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4.入居者に対する身だしなみへの配慮が行き届いていると感じますか？(爪の長さ・衣服についてなど。)

(ご意見内容)

- ・少しちぐはぐな時が見えます。
- ・通院の時、冬に薄着だったり、夏に重ね着だったりするので外出の時は外の気温に合わせた衣類を着せて下さい。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。衣類については外出前に確認をしておりますが、その時々により適した服装で対応ができておりませんでした。外出前のダブルチェック等改善策を講じて対応させていただきます。服装の事などお気づきの点がありましたらお声掛けください。

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)

- ・いつも良くして頂きありがとうございます。部屋のベッドの上が黒ずんで夜寝ている時は怖くないか心配です。本人が怖がらなければ仕方がない事なのですがよろしく願い致します。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。頂戴いたしましたご意見の内容は、床暖房の配管からの水漏れによる居室内の天板の劣化によるものです。施設内に何か所かあり順番に対処しております。設備面でなにかお気づきの事がお声掛け下さい。

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)

- ・ホールも部屋も寒い時がある。他の人に合わせないといけないので、どうにもならんねえ。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。特養ホールも4人部屋についても、他の利用者様もおられるので、ご本人様の体調や感覚に合わせて調整するのが難しい場合がございます。衣類等で調整させて頂いている面もございますが、気温が体に合わない場合は別室で過ごしてもらう等、対応させていただきます。

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 吉田 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.利用者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)

- ・衣類が煩雑に入っていることが時々ある。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけして、大変申し訳ありません。衣類に関してはご家族に洗濯をお願いするものについてはビニールに入れてお貸ししますが、それ以外の衣類についてはたたんで入れさせてもらうようにしております。カバンに衣類をたたんで入れるのが苦手なスタッフもありますので、ご意見を参考に指導をさせて頂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)

- ・送迎時間を正確にしてほしいです。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけして、大変申し訳ありません。退所送迎については、重要事項説明でもお伝えしているとおり、ご自宅所在地、送迎距離、入退所数、道路状況等により、到着時刻はご希望に添えない場合があります。到着時刻が変わる場合は電話連絡させて頂いており、入所時は事前連絡の際にお時間確認しておりますが先ほどと同様の理由で遅延する場合は電話連絡させて頂いております。できるだけ希望に添えるよう相談させて頂きながら送迎を進められたらと思っております。

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)

- ・同じ部屋の人によって、ウロウロしたり、トイレに行かれて寝られない時がある。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。4人部屋でお過ごしの場合、他利用者との生活スタイルの違いや認知症等の症状により、ゆっくりお休みできない状況があると思われまます。ご本人様の状態や同室の方の兼ね合いで、あまり居室でお休みできない場合は、別の場所で休んで頂く等でご相談させて頂きまますので、遠慮なくお伝えください。

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 吉田 尚史