

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<sup>六人部</sup>晴風

問1.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)

- ・①肌着はほころびてきたら持って行きますので替えてやって下さい。②頭に湿疹があるようなので枕カバーを適宜洗濯してやって下さい。
- ・下着や衣服など古くなり汚れたりすり切れたりしましたら申し訳ありませんがお知らせください。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

①衣類の交換時期については、確認し、随時ご連絡させていただきます。②頭の湿疹については、入浴時等、気を付けてケアをして参ります。枕カバーについては、汚れた場合と週に1回必ず交換しております。ご安心ください。常にご入居者に気持ち良く過ごして頂けるよう、努めてまいります。

(ご意見内容)

- ・爪の長さなどいつも家族が気付いてからの対応。外出時いつも衣服が外出用になっていない。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

爪切りについては、確認表を用いて、実施しておりますが、ご不快な思いをさせ、申し訳ございません。衣類についても、ご要望にお応えできておらず、ご迷惑をお掛けしました。いつも、清潔で気持ち良くお過ごし頂ける様、努めてまいります。

問2.事故や病気などの際、速やかな連絡と分かりやすい説明がされていると感じられますか？

(ご意見内容)

- ・救急で受診する時に電話で詳しく話して下さるのですがなかなかうまくメモが取れないので迎えに行った時に簡単なメモを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。

配慮が不足しており、申し訳ございませんでした。今後は、必要に応じメモ等、詳細が伝わる様準備させていただきます。

(ご意見内容)

- ・家族が体調の異状に気付いて相談する。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

日々の暮らしの中で、ご入居者の体調や異変については、看護師、ケアワーカーが留意しております。今後もできるだけ迅速に対応できるよう努めてまいります。

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)

- ・たいへんでしょうが歩く練習をする。
- ・歩行練習少しでもよろしく願います。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

リハビリは難しいのですが、日々のレクリエーションや散歩を通して、少しでも運動の機会を持てるよう努めてまいります。

(ご意見内容)

- ・面会時ごみがたまっている。(エアコン・換気扇)

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

清掃が行き届いておらず申し訳ありません。週に1回は必ず居室に清掃には入らせて頂いておりますが清掃が十分ではなくご迷惑をお掛けしました。今後気を付けてまいります。

(ご意見内容)

- ・施設側と家族の本人に対しての温度差がかなりある。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

ご家族の思いに寄り添えず申し訳ありません。ご入居者、ご家族との話の時間を多くとり、ご入居者、ご家族の思いに応えられるよう努めさせていただきます。今後共よろしくお願ひします。

**問4. 電話にてご連絡させて頂いた際、連絡時間、お話しの内容について適切であると感じられますか？**

(ご意見内容)

- ・仕事中に時折連絡が入っていた事があり、ケアマネさんには言わせて頂きました。勝手いいですが時間厳守をお願いします。
- ・緊急時はいつでもかまいませんが、連絡などの電話は仕事をしていますので昼休憩(12時～13時)か17時以降がありがたいです。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

配慮に欠けており、ご迷惑をおかけしました。緊急時以外の電話については、仕事等の時間に配慮し、ご連絡させていただきます。

### 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)

- ・いつもお世話になりありがとうございます。スタッフの皆様のケアにいつも感謝しております。面会時にいつもお腹が空いているような事を言っておりますがもう少し主食を増やしてはもらえませんか？それとも、認知機能の低下から言っている事なんですか？

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

ご入居者の要望を確認させて頂き、それに応じて対策を検討させていただきます。食事量については摂取カロリー等の事もございますので、確認しながら対応させて頂けたらと思います。

(ご意見内容)

- ・気候が良くなれば、敷地内散歩に連れ出しても良いですか？

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

是非、お散歩にお連れください。その際は、スタッフに一言お知らせください。

(ご意見内容)

- ・コロナによって面会が制限をされる中、本人の居室内での生活の様子や困り事等、不明な点があります。日常生活に支障がない様にさせていただいていると思います。より一層の配慮をお願いします。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

面会について一部制限がありご迷惑をお掛けしております。早期に通常に戻せるように努力致します。ご不明な点についてはより連携を密にとり解消していければと考えます。

(ご意見内容)

- ・いつも大変良くして頂いており感謝しております。ありがとうございます。気になる点として、世の中でも課題となっておりますが人員の不足があるように感じられます。またルールがあるのは充分承知しておりますが一部の方においてこちらの相談事項に対して否定から入られる方がおられます。ルールを破ってまで無理なお願いをするつもりは全くありません。一旦はこちらの話をしたいと思っています。こういった状況は人員不足の為ではないのか？と思ってしまう。同法人には他の施設もあると思います。全体として不足している場合は仕方ないと思いますが施設間での応援体制などあれば良いのではないかと思います。(既に実施済)の場合は申し訳ありません。

(回答/対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

私どもの対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後、まずはお話を聞き、それに対し、相談と対応ができるよう改善致します。人員については、必要人員で対応しておりますが、対応が行き届いていない事に対しては、ご入居者に喜ばれるケアができるよう、全スタッフが研鑽し、検討と改善をまいります。

(ご意見内容)

・入居者に対してよりそった対応は必然であると思いますが家族としては心配と不安はあります。良くして頂いているとは思いますが本人の中で「ここを出なあかん」と言います。心理的な病気がある為、施設スタッフの方にも理解しがたい点があると思います。時間が必要であるとは思っております。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

ご心配をお掛けし申し訳ありません。ご入居中に様々な事があるかとは思いますが、ご入居者ご家族の思いや考えがわかるように、話ができる時間をとり、互いが安心して対応できるように努力してまいります。

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、よろしく願い致します。

施設長 井上 伸也  
部 長 益成さとみ