

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)

- ・普段の母の様子がもう少し知りたい。
- ・年老いていくのでできる事ならもう少し詳しく伝えてくださればと思います。

(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ありません。
にれの木園通信や来訪時、電話連絡等で状況をお伝えしておりますが、にれの木園通信には日常の様子を担当スタッフよりコメント、写真を添えて送らせて頂いております。電話連絡等はどうしても特変事項や外出等の同意を得る為に行っている関係で、コロナ禍で面会等制限のある中で、日常の様子が伝わりにくくなっている現状です。日頃の様子を伝えられるようお手紙や写真の送付等実施してまいります。

問5.施設サービス計画書(ケアプラン)には、ご入居者に必要な支援内容が計画されていると思われますか？

(ご意見内容)

- ・園内で娯楽が楽しめないのが残念。

(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ありません。
にれの木園では誕生日会、レク大会、毎月の行事等レクリエーションを計画し、実施していると共に毎日カラオケで歌を歌ってもらったり、ラジオ体操等の体操、季節の掲示物作成等行っております。入居者が楽しめるプログラム提供に今後も努めてまいります。

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)

- ・外出の時に事前の電話をしているけど、遅い時がたまにある。

(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ありません。
病院受診や私用での外出等、事前に予定を確認して入居者の外出の為の準備を行っておりご家族の中には外出前に事前に電話連絡をして頂いている方もおられます。外出前の着替えや整容については事前に行えるのですが、排泄関係や本人の外出する事の理解が得られず玄関までの誘導が困難な場合など、想定外の要件で準備が遅くなることもございます。時間通りに準備を進めておりますが、遅くなった場合の理由を明確に説明し、ご理解頂けると幸いです。

(ご意見内容)

- ・館内に日光が少なく感じます。館内が暗い感じがして、ボケの進行が早く感じます。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。
日中はカーテンを開けて、定期的に換気も行っており空気の入れ替えをしております。しかし、構造上日光が入りにくい現状がございます。外出企画も時節柄難しい為、中庭への外気浴等も計画的に行えるように検討を進めてまいります。

(ご意見内容)

- ・コロナ禍で面会ができないので、毎月利用料の明細書を送って頂く時に写真を添えて頂くとうれしいです。ガラス越し面会というのも考えて頂ければと思います。

(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ありません。
写真については2ヵ月に1回送らせて頂いている現状です。面会制限に関しては感染状況を見ながら緩和をする予定です。まだ予断を許さない状況下であり、その時々にあった方法をご家族様、ご入居者様、行政と相談しながら進めていけたらと考えております。

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)

・私の娘等に会いたい。電話等で話はできませんか。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。

他の入居者様の中にも問い合わせを頂いた方で、電話やオンライン等で対応しているケースがございます。ご入居者様の状態に合わせて対応していきたいと思っております。

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	友次	秀正
部長	荻野	直也

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

(ご意見内容)

- ・特にご意見はありませんでした。

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)

- ・施設の中の様子がよくわからない。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。

ショートステイ退所時に、連絡帳に利用中の様子を記載してお返しをしております。最終排便、入浴や日常の様子を書かせて頂いております。各スペースの関係もあり、特筆すべき事を優先して書く為、普段の様子が伝わりにくいかもしれません。改善できるよう努めてまいります。わからない事がありましたら、お気軽に施設まで連絡下さい。

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)

- ・話し相手がいないので寂しい時がある。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ありません。

ショートステイを利用されている方は、要介護度が低い方もおられ、比較のお話ができる方も多いです。食事席や普段過ごされている場所等配慮はさせて頂いておりますが、十分とはいえないのが現状です。スタッフも積極的に声掛けをさせてもらうよう努めさせて頂きます。

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 友次 秀正
部長 荻野 直也