

お寄せいただいたご意見等にお答えさせていただきます

ご意見 (入所および短期入所サービス)	回答
<p><b>【リハビリについて】</b></p> <p>◇ リハビリの回数や時間が少ないというご意見について</p> <p>◇ 帰ってきたときに「リハビリなんて何もしてくれない」と聞いた (ショートステイ利用者様より)</p>	<p>◇ リハビリ内容については、利用者様に適切なリハビリが提供できるよう評価し、プログラムを考えています。</p> <p>また、リハビリ時間以外にも、棟のスタッフに動作方法を伝達し、着替えやトイレ動作等、日常生活内でも出来る事は自分でして頂いています。老健施設は普段の生活自体がリハビリを行う場所であり、リハビリの時間だけがリハビリではありません。また必要な方には自主練習のメニューを伝えています。ご希望の方は担当リハビリスタッフにご相談ください。</p> <p>リハビリの時間や頻度に関してご不明の場合は、リハビリスタッフにご相談いただければ、説明させていただきます。また、リハビリテーション計画書の家人様希望欄に、ご記入いただければと思います。</p> <p>◇ ショートステイの利用者様に対して、基本的に1回以上リハビリスタッフが関わり、状態確認やリハビリをさせて頂いています。例外として、介護保険により受けられるサービスの限度を越えてしまう場合、また、体調不良の時に、看護師等と相談した上で、リハビリを実施できないことがございます。それに加えて日曜日と祝日はリハビリスタッフが出勤していないため、リハビリの実施ができません。</p> <p>事前の説明が不十分でしたら、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後もできる限り本人様・家族様のご希望に添えるような関わりを持ち、安定した在宅生活を送っていただけるお手伝いをしたいと思っております。</p>

ご意見 (入所および短期入所サービス)	回答
<p>【食事について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 味が薄い</li> <li>◇ かたい食材がある</li> <li>◇ おいしくない・まずい</li> <li>◇ メニューにレパートリーが少ない</li> <li>◇ 季節の献立を大切にしてほしい</li> </ul> <p>【入浴について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ ゴシゴシと洗ってほしいとのこと</li> <li>◇ シャンプーは持参の物に変えていただきましたが、ボディーシャンプー？は肌に合っていないのかカサつきがあります。</li> </ul>	<p>リハビリ頻度や内容についてご不明な点がある方は、施設スタッフにご相談下さい。担当のリハビリスタッフがご連絡させていただきます。</p> <p>◇ 食事に関しては、管理栄養士が利用者さまの病状や栄養状態に合ったものを提供しています。そのほか、献立や味付け、おかずの硬さや食べやすさなども、栄養委員会の中で話し合い、改善できるように心がけていますが、季節の食材を使用した献立や、工夫を凝らした献立を提案し反映できるように努力していきたいと思えます。</p> <p>食べ物には、個人の好みの問題もあり、すべての方に好んで頂けるのは難しいですが、一人でも多くの方に美味しいと言ってもらえるように努力したいと思います。お気づきの点は、なんなりとスタッフまでお声かけ下さい。</p> <p>◇ 利用者様の皮膚状態はそれぞれ違うので、その方に合った洗い方を心がけておりますが、ご要望がございましたらスタッフにお伝えてください、可能な限り対応させていただきます。</p> <p>◇ 施設で使用するボディーシャンプーは決まっているので、全ての利用者様に合ったものではないかもしれません。中には持参のボディーソープを持ってこられる方もおられますが、その点はスタッフと相談していただければと思います。肌の乾燥につきましては、入浴後の保湿クリームなどにて対応させていただいています。</p>

ご意見 (入所および短期入所サービス)	回答
<p>◇ 多人数を入れるには、今のやり方がぎりぎりの努めと思いながらも、待ち時間の長さ、アランダムな順番をどう改善したらよいかかわからない</p> <p>◇ 頭がフケだらけ、対応をお願いします。</p> <p>◇ ショートステイの日程に応じて2日に1度の入浴の時間が欲しい (ショートステイ利用者様より)</p> <p><b>【レクリエーションについて】</b></p> <p>◇ 外出にもっと行きたい</p> <p>◇ 外出レクが少ない</p> <p>◇ 私が個人的に連れ出す事が多いので以前から比べると少ないと思います</p>	<p>◇ 入浴の順番に関しましては、当日のご利用者様の体調などを考慮し、誘導させて頂いており、順番を固定するのが難しい状況です。又、それにより待ち時間が長くなってしまいう事もあります。その際はお声をかけさせて頂きますので、何卒ご理解ご協力の程宜しくお願い致します。</p> <p>◇ 不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。洗髪後しっかり洗い流すよう注意いたします。それでも改善されない場合はアレルギー用のシャンプーを使用させていただきます。職員に直接ご相談下さい。</p> <p>◇ 当施設では施設全体で、たいへん多くの利用者さまが入浴されます。混雑しない人数で快適に入浴していただくために、皆さん週2回とし、曜日や時間を決めさせて頂いております、何卒ご理解の程お願い申し上げます。</p> <p>◇ 外出レクリエーションに関しては、送迎車の空き状況や乗車定員、天候、利用者様の体調などにより、全員が一律に外出できていない状況ですが、利用者様に合わせて個別に対応させて頂く事で、皆様が楽しんで頂ける様な企画を実施していきたいと思っております。棟内でのレクリエーションに関しましては、月間の予定表を作成し、担当者を決めて、レクリエーションの時間を確保出来るよう業務内容を検討、調整します。また、色々なレクリエーションを提案、実施していきたいと思っております。</p>

ご意見 (入所および短期入所サービス)	回答
<p>◇ ショートステイの期間中の日中の予定、行事が少なくベッドに横になる時間が多く、体力低下につながる恐れがある。 (ショートステイ利用者様より)</p> <p>【その他サービス全般について】</p> <p>◇ (排泄について) 自分がしているので、終わった後パジャマやシャツがうまくおさまってないとの事です。</p> <p>◇ (ケアプランについて) 毎日の歩行が必要</p> <p>◇ 朝忙しいところ、申し訳ないですがブラシなどの身だしなみをしていただきたい。</p> <p>◇ あいさつなど感じがよいが、こちらからお願いした事が、担当のスタッフさんたちに伝わっていない場合があります。</p> <p>◇ 力まかせに介助される</p>	<p>◇ 利用者様のADLに応じて対応させて頂いております。出来る限りレクリエーションや体操に参加して頂くように声かけを行っています。</p> <p>◇ ご指摘の通り、今後はトイレ介助する方だけでなく、ご自分でトイレに行っておられる利用者様の着衣についても、注意を払い対応していきたいと思っております。</p> <p>◇ 利用者様の状態やリハビリスタッフからの意見を考慮し、ケアプランに反映させていただいております。歩行が可能な方はできる限り、日常生活の中でも、歩く機会をもっていただけるように努めます。</p> <p>◇ 気が付かずに申し訳ありませんでした。今後は朝のブラッシングなど利用者様の整容にも力を入れてまいります。ご指摘ありがとうございました。</p> <p>◇ 大変申し訳ありませんでした。今後はスタッフ間の連携を密にし、このようなことがおこらないよう努めてまいります。</p> <p>◇ ケガや事故につながる可能性のある重要な事項です、大変申し訳ございませんでした。介助する時には利用者様の個々の状態を把握した上で、声かけをしながら介助を行っていきます。</p>

ご意見 (入所および短期入所サービス)	回答
<p>◇ お世話をして下さる方々が明るくて、とても感じが良いと思っています。本人の様子をこちらから聞くのではなく、正直にはっきりと10日間位に一度でも聞く場をもって戴けたら、状態を教えてくださいと嬉しく思いますが…忙しくて大変だと思いますがよろしく！</p> <p>◇ 長期サービスがあれば助かります (今の現状では無理だと思います)</p> <p>◇ (5階療養棟へのご意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・細かいケア(心遣い)→退屈そうにしている利用者への声かけ</li> <li>・室温調整又は衣服の調整を個別にする。(寒い人には上着を一枚かける etc)</li> <li>・更衣後の着心地を確認 (下着がよじれていないか etc)</li> </ul> <p>◇ ショートステイの利用がなかなか難しいです。もっと利用しやすくして頂ければ有り難いです。</p>	<p>◇ 申し訳ございません。今後は居室担当者を中心に利用者様の施設での様子が報告できるような環境作りに努めていきます。また何時でもお声かけ下さい。</p> <p>◇ 貴重なお声をありがとうございます。他の利用者様との入所の兼ね合いもありますが、ひまわりの里では、介護老人保健施設の果たすべき役割、在宅復帰の支援施設として、できる限り多くの利用者様の在宅復帰を支援したいと考えております。もちろん在宅で生活するためには、ご本人様の状態や意欲だけでは成り立たず、ご家族様の支えが重要となることも重々承知しております。ご不安な点や、ご要望がございましたら支援相談員までお声かけ下さい。</p> <p>◇ その都度対応させて頂いているつもりでしたが、至らない点があり申し訳ありません。今回のご意見をフロアの会議で周知し、その都度改善していけるように、職員の意識改革に努めてまいります。</p> <p>◇ ご希望に添えることができず、申し訳ございません。ショートステイ専用の部屋に加えて、他の部屋でも空きがあれば、ご希望の方にご利用いただけるように努めています。しかし、多数のご利用希望がございますので、早めにご予定をお聞かせいただいたり、長めのご利用をお受けするのが難しい状況もあります、</p>

ご意見 (入所および短期入所サービス)	回答
<p><b>【接遇について】</b></p> <p>◇ 良い人がほとんどですが、私は一度言葉づかいに驚いたことがあります。</p> <p>◇ 一部の職員が悪い</p> <p>◇ 入所者の方を叱りつける感じの方がいらっしゃるのを聞いて胸が痛みます。</p> <p>◇ 清掃が行き届いていて、いつ面会に行っても気持ちがいいですが、清掃の方が声もかけずにカーテンを開けられビックリしました。とても失礼に思いました。見直しをして下さい。</p> <p><b>【施設・設備について】</b></p> <p>◇ トイレのウォシュレットを新しくしてほしい</p> <p>◇ トイレの臭いが気になる</p> <p>◇ 網戸から蚊が入る</p>	<p>ご理解とご協力の程お願いいたします。また、急にお部屋の空きがでた場合などは、柔軟に対応いたしますので、キャンセル待ちも含めて、その都度一度お声かけいただけると幸いです。</p> <p>◇ 接遇に関しては、勉強会や研修なども取り入れ、毎年向上するように取り組んでいるにも関わらず、毎年数件ですが厳しいご意見をいただいているのが現状であり、誠に申し訳ございません。このような状況を真摯に受けとめ、職員の感情コントロールなどにも注意しながら、今後も引き続き職員の接遇向上に努めて参ります。</p> <p>◇ 不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後このような事がないように、清掃の委託業者に注意を行いました。また、清掃に限らず、入室の際は、必ずお声をかけるよう全職員に周知徹底していきたいと思っております。</p> <p>◇ ご不便をおかけして申し訳ございません。不具合度の大きいものから順次更新していく計画をしております。</p> <p>◇ 不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。毎日の清掃と換気には努めていますが改善に至っておりません。消臭剤等も使用していきます。</p> <p>◇ 開設から17年が経ち、網戸もほころびだしています。破損・隙間箇所をチェックし補修に努めてまいります。もしお気づきの箇所がございましたら、お声かけ下さい。</p>

ご意見 (入所および短期入所サービス)	回答
<p>◇ 寒いといっている日が多いので、他の部屋の方の事情もあると思いますが、クーラーの風が直接あたらないようにできないでしょうか</p> <p>◇ 部屋のエアコン調整が出来ないようですが、冷えすぎていることが多く本人は訴える事ができないので温度の調整を心がけてほしいです。</p> <p>◇ カーテンが雑に閉められているのですがすき間があり、朝など（夕日も）本人はまぶしいと思われます。自由に体が動かせないのでご配慮いただけたらと思ひます。</p> <p>◇ 5階の窓が高い所にあり皆さんには空しか見えません。お部屋も個室は曇りガラスのようですから自由のきかない方々だからこそ外が見えたほうが気分も良いと思われます。是非改善を！</p> <p>◇ 現在、病院のほうまで洗濯に行っているのですが、ちょっと離れているので、ひまわりの里の方にも洗濯場があると大変助かるのですがよろしくお願ひします。</p>	<p>◇ 居室の室温については就寝時や訪室した際に、その都度調整を行っておりますが、個人差もございますので、利用者様にも確認しながら、できるかぎり皆さんが快適に過ごしていただけるように努めてまいります。ご指摘ありがとうございます。</p> <p>◇ 配慮が足りず申し訳ございませんでした。カーテンについては、本人様にもご不快な思ひをさせていると思ひますのできっちり閉めるように注意いたします。</p> <p>◇ 貴重なご意見をありがとうございます。防災や防犯の問題もあり窓の構造を変えることは難しいですが、散歩や外気浴の機会を増やし、利用者様に気分転換をしていただけるようにしたいと思ひます。また施設の中にも外の季節が感じられるよう、写真やレクリエーションなども取り入れていきたいと思ひます。</p> <p>◇ ご意見をいただきありがとうございます。現状すぐに洗濯場を設置する事は難しいですが、今後の検討事項にあげさせていただきます。</p>

ご意見 通所リハビリ (デイケア)	回答
<p>【入浴について】</p> <p>◇ 基本的にヘルプ(ケア)すべき事が注意を払われてない。いつも決まった出入り口の席に座る事は苦痛。危険を常にかんじている。</p> <p>【排泄について】</p> <p>◇ ヘルパーによってかわる。常に注意が払われているとはいえない。人不足のせいかな?</p> <p>【レクリエーションについて】</p> <p>◇ 足が不自由になったからいったことがない</p> <p>【送迎について】</p> <p>◇ 十分な注意(送迎される者に対して)が常に払われているとはいいがたい。危険</p> <p>【その他】</p> <p>◇ コミュニケーションのとりにくい人もおられるので1回は声をかけていただきたい</p> <p>◇ 机に座る人数によって通路が狭くなる場合があり歩行器を使う者にとっては通りにくいことがある</p> <p>◇ テレビをつけてほしい(午前中は消さないでずっとつけてほしいです)</p> <p>◇ 献立表がほしいです</p>	<p>◇ お席の件は、ご本人様のご希望をお聞きし対応させていただきました。今後ご要望がございましたら職員までお声かけ下さい。</p> <p>◇ すべての職員が同じレベルで介護が出来るように指導していきます。</p> <p>◇ 現在、通所リハビリでは外出レクリエーションは行っておりませんのでご了承下さい。</p> <p>◇ 安全第一を心掛け利用者さんに安心していただけるよう努力します。</p> <p>◇ 利用者様全員に声かけするよう心がけます。</p> <p>◇ 常に環境整備を心がけ通路に物をおかないように心がけます。</p> <p>◇ 午前中はリハビリで脳トレーニングをされるためテレビはつけておりません (ご理解下さい)</p> <p>◇ 献立表はご希望者にはお渡ししていますので、遠慮なくおっしゃって下さい</p>



ご意見 通所リハビリ（デイケア）	回答
<p>◇ あまりにも人により基本的な心構えやスキル、配慮に差がありすぎる。せめて専門職としての基本的な事は最低限全員ができないと困る（危険）</p>	<p>◇ 職員全員が同じ介護ができるように日々努力させていただきます。 ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。</p>

