

老健・診療所入所部門（ご本人調査）

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
食堂も部屋もたまに寒い時がある。	全館空調システムを導入しており部屋ごとの細かな調整はできませんが、衣類や寝具などでの対応を継続します。
部屋の水道の蛇口が高いため、水が垂れて袖口が濡れてしまうのでなんとかしてほしい。	洗面台をすぐに交換することは困難ですが、引き続き検討していきます。
トイレが他の人と重なると待つことはある。	待ち時間が長い場合は、共用のトイレにご案内するなどの対応をしています。
もっとリハビリをやりたい。	専門職による定期的なリハビリと日常生活の中の生活リハビリを合わせて行っています。
職員の対応について ・ きつい言い方・強い言い方の時がある ・ 人によって、気分によって態度が違う事がある ・ 感情的な職員がいる ・ 男性の職員はもっと気を遣ってほしい	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 例年実施している接遇研修に加え、昨年度から「個人の接遇課題と改善目標」を掲げ、自己評価や面接などに取組んでいます。接遇は人権という意識を共有し取組を継続していきます。
書道をやりたい。	レクリエーションメニューとして、今後どのようなプログラムが提供できるか検討していきます。

老健・診療所入所部門（ご家族調査）

ご意見・ご要望	センターの考え方・対応
サービス内容や費用について、入所してから初めて聞くことがあり戸惑った。	ご説明内容を今一度確認します。生活面に関しては、入所後ご本人にお伝えしています。
施設サービス計画書の控えを毎回もらっているのかわからない。	原則、3か月ごとに行われるサービス担当者会議が開催されたのちに、ご説明しお渡ししています。
手伝いをされすぎて「過保護」のように感じると本人から感想があった。事故が起きないための慎重さは理解するが日常の活動の制限に不満がある。	生活環境が変わったことで慣れるまでの間は安全を優先することもあります。一定の期間を経て、ご本人のご意向も確認しながら対応していきます。
医師から説明を聞く時間の融通が利かない。	外来診療などで、随時対応が困難な場合もありますが、なるべくご希望に添えるよう調整していきます。
部屋の床清掃が行き届いていない。ほこりがずっとある。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。快適な生活が送れるよう対処していきます。日曜日を除く毎日1回清掃を行っていますが、お気づきの点は、職員にお知らせください。
駐車場が暗い。	省エネルギーの観点から間引き照明にしておりますので、ご理解の程お願いします。
面会時、立ち話程度に職員から様子が聞けるとよい。	時間帯によっては、ご希望に添えないこともありますが、なるべくお伝えできるようよう配慮していきます。

「見たいテレビの途中で車椅子を押して移動させられてしまう」と本人が話している。	ご本人にご理解いただけるよう対処していきます。
必要以上に大きな声で話す職員がいる。	ご本人の状況に合わせたお声掛けを今一度確認していきます。
職員によって、言っていることが異なることがある。	職員間での統一を図っておりますが、今後も継続して取り組んでいきます。
人によって良い方とそうでない方がいるように思う。 職員に声をかけるが話を最後まで聞いてもらえないことがある。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 例年実施している接遇研修に加え、昨年度から「個人の接遇課題と改善目標」を掲げ、自己評価や面接などに取り組んでいます。接遇は人権という意識を職員と共有し取組を継続していきます。
衣類の整理は自分でできるようにして欲しい（本人の希望）。	安全に配慮しながら、できるだけご自身で行っていただけるよう工夫していきます。
食堂への集合時間や消灯時間が早くなるようなので時間通りにして欲しい。	ご利用者の状況により、ご不便をかけることもありますが、できる限り配慮していきます。
気分転換でロビーに出た時に職員へ声をかけているにも関わらず、厳しい口調で確認され嫌な思いをした。	申し訳ございません。職員間で連携を取り、ご不快な思いをされないよう気を付けて参ります。