

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
室温が寒く感じる時がある。	全館空調システムを導入しており、お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。
入浴の回数を増やしてほしい。	入浴は週2回となっておりますが、ご希望や状況により清拭タオルをお渡しするなどの対応をしています。
トイレが順番で待たされることがある。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 各療養室のトイレが使用中の場合は、共用のトイレにご案内するなどの対応をしております。
もっとリハビリをやりたい。	専門職による定期的なりハビリと日常生活の中での生活リハビリを合わせて行っています。
<p>職員の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 感情的に対応する職員がいる。 ・ 男性の職員は威圧的なことがある。車いすの操作が乱暴。 ・ 人によるが、もう少し丁寧にしてほしい。 ・ 耳が遠くないのに大きな声で話しかけてくる。 	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。</p> <p>例年実施している接遇研修、「個々の接遇課題と改善目標」への取組に加え、昨年度から「態度評価表」を導入しました。接遇を実践能力のひとつとして評価する取組を始めています。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。</p> <p>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。</p>

生活のルールが細かすぎる。	ご本人の意向を確認しながら、安全に配慮した生活環境を整えていきます。
売店ではがきを買えると嬉しい。	売店にご要望をお伝えします。

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
コロナ感染防止で、面会ができないため、本人の健康面が一番の心配。	ご利用者様、ご家族様には、長期にわたる面会制限にご理解とご協力いただき感謝申し上げます。 引き続き毎日の検温や、換気・手洗いの徹底・三密を避けるなどの感染症対策を行うとともに、コロナ禍でもできる身体を動かす体操やレクリエーションを取り入れ、ご利用者の体調管理に努めていきます。
面会の機会をもう少し増やしてほしい。	当面、オンライン面会となりますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
月1回位は直に会いたい。	感染防止対策として今しばらくオンライン面会となります。ご自宅からでも可能ですので是非ご利用ください。
コロナに対応したアンケートになっていない。	回答しにくい設問の内容があり申し訳ございません。コロナ禍で施設の状況も変化しておりますが、今後も出来る限りご利用者の生活状況をご理解いただけるよう情報提供に努めていきます。