

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
生活内容の事前説明はなかった	パンフレット等も活用しながら、説明方法を見直します。
食堂は暖かいが、部屋は寒い	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、より細やかに衣類や寝具などで対応するように心掛けます。
部屋の温度は問題ないが、部屋の蛍光灯が眩しすぎる	適切な照度の蛍光灯を使用していますが、状況により消灯する等の対応をします。
食事について、もう少し牛乳・味噌汁を飲みたい	食事制限も考慮しながら、ご希望に沿えるよう対応します。
入浴について、昼食ギリギリになるのはちょっと困る。せめて昼食 30 分前くらいにはお風呂からあがりたい	4月から入浴方法を見直し、調整しています。
リハビリが多い、減らして欲しい	施設基準で決められた回数で対応しています。時間や日程などタイミングを変えることもできますので、ご相談ください。
週に 3 回リハビリをやって欲しい	入所後 3 か月間は、希望される方に、週 3 回実施しています。
苦情について、言うことは出来るが、相談しても「聞いておきます」と言われて、その後返答がない	ご不快な思いさせてしまい申し訳ございません。職員でご意見を共有の上、真摯に対応するよう取り組みます。
スタッフの中で一人声が大きい人がいて、伝えたが直らない	職員に周知し対応します。
週に 1 回くらい売店で飲み物やおやつなどを買いたい	施設入所者以外の方も利用するため、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえて、対応を検討します。

トイレの便座の保温スイッチを切る人がいるので、ルールを守ってほしい	不都合があった場合はお知らせください。対応します。
入所した時に、同室の人を紹介してほしい 最初に生活について説明してほしい	改善します。
ベッドサイドで黒いビニール袋をセロテープで止めてゴミ箱にしているが、テープがすぐにとれてしまい使いづらい	使いやすいよう対応します。

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
サービス内容や費用の説明に満足はしていますが、費用に関してよりわかりやすい書面があれば、さらに良い	わかりやすい資料の作成を検討します。
施設の内部を見学できたら、より満足できた	新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、検討していきます。
定期的な電話連絡の際に、サービス提供についてもフォローしてほしい。 リハビリの様子、トイレの状況など、もう少し詳しく知りたい	定期連絡の際にお伝えします。
面会が出来ないので、状況を定期的に教えてほしい 月に1度くらいは元気でも様子は知りたい	担当職員による定期的な連絡を徹底します。

<p>静止画でも良いので、希望者に配信してもらえシステムがあるとよい</p>	<p>しらさぎ通信を通じて、日常の様子をよりお伝え出来るよう工夫します。</p>
<p>荷物の受け渡しで、二度手間になるからと言われたことがある</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。職員に周知し、接遇は人権問題であることを繰り返し共有することとし、取り組んでいきます。</p>
<p>言葉使いや対応の仕方、身だしなみで行き届いていない人がいるので、きちんと対応してほしい</p>	
<p>対面面会が出来ないのであれば、オンライン面会を月2回は出来るようにしてほしい 面会の回数が少ない(毎月面会できない時もある</p>	<p>面会は、感染しない・させないための対策が大きな課題です。施設全体で取り組んでいますが、現時点で月2回は大変難しい状況です。</p>
<p>介護士・看護師の名札を見えるところに着けてほしい</p>	<p>職員に周知します。</p>