

11月の苦情処理

～ 貴重なご意見ありがとうございました。～

苦情内容

対応

11月は、特に大きな苦情はございませんでした。

何かございましたら、職員または、入居者相談員等へお声かけ下さい。

入居者懇談会で頂いたご意見を苦情として処理をさせていただきました。貴重なご意見を頂き大変にありがとうございました。今後とも当施設のサービス向上のため、ご協力を何卒よろしくお願いいたします。

入居者サービス向上委員会

入居者懇談会事前満足度調査による苦情処理について ～ 貴重なご意見ありがとうございました。～

苦情内容	対応
<p><u>職員の質について</u> * まあまあかな、ちょっと強い言葉がある。 * 介護士としての資質に疑問を感じる時がある。 * 物を貰う時(トイレトペーパー等)非常に気を遣う。</p> <p><u>サービスプログラムについて</u> * 体調が悪くて出たくても出られない時があり気を遣っている。 * 行事が少なくなって寂しい。 * 大変でしょうが、マイクでの放送を大きく願います。</p>	<p><u>職員の質について</u> * 良いとのご意見ありがとうございました。今後も入居者の皆様が安心して明星園で過ごせるようにしていきたいと思えます。また、介護のプロとしての自覚と意識、自己研鑽を忘れず今後も皆様の日々の生活のお手伝いをさせていただきますのでよろしくお願い致します。 * 明るい笑顔の挨拶を職員一同心がけていきます。有難いお言葉も多く嬉しいです。</p> <p><u>サービスプログラムについて</u> * たくさんの良いとのご意見ありがとうございました。今年度は週2回の介護予防サロンや園内外の活動に取り組んできました。介護予防サロンは新しい取り組みで平成29年4月よりスタートしました。毎週2回、体を動かしたり頭の体操等をしています。今回のアンケート結果や要望を取り入れた内容で計画を立てていきたいと思えます。 * 行事やレクのある日はお声かけをさせていただきます。たくさんの方に楽しんで頂きたいと思えますが体調を観ながら無理のない参加をお願いします。</p>

苦情内容	対応
<p><u>環境について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 園の回りに四季の花などがあると散歩等、楽しめると思います。 * 自分で掃除するのでホウキが欲しい。 <p><u>掲示物等について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 内容が分かりにくい。 * 園に関係のない物の掲示は外してほしい。 * 廊下などに少し絵(風景)など貼ってあねばいいと思います。 * 上は見にくいけど下の方は良いです。 <p><u>対人関係について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * お話は楽しいでしょうが、おしゃべりが多すぎます。 * 分からない方が多くて難しい。 * 嫌な事を言う人がいて困ります。 * 難しい人がいる。 * あまり会話をしない。二階には話を出来る人がいない。 * 言葉使いの悪い人がいる。 * 色々言われ、たまに嫌な思いをします。 * 他の入居者とはあまりしゃべりたくない。入居者の中に人の行動を気にする人がいて嫌だ。 * 自分本位で人の事を考えていない。食べる時だけでも静かにして欲しい。対人関係で誰かに話そうと思ってもそれは無理です。 	<p><u>環境について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * たくさんの良いとのご意見ありがとうございます。掃除に関しては職員で対応する必要がある方が増えています。その為、共有部分の掃除が行き届かずラジオ体操の後、皆様にご協力頂いております。毎日ありがとうございます。 * 皆様が気持ちよく生活できるよう環境整備に取り組んでいきたいと思っております。身の回りの掃除などご自身で出来ない時には職員へお声かけ下さい。 <p><u>掲示物等について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 今後も必要な情報、大事なお知らせ等、皆様が見えやすいように掲示していきたいと思っております。入居者の中に素晴らしい作品作りに取り組まれている方がいますので、掲示板で空いているスペース等を利用して定期的に発表できる場所づくりの検討をしております。楽しみにお待ちしております。 <p><u>対人関係について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * 様々な方が明星園で生活されています。話が合う人、合わない人もいるかと思っております。共同生活なので全く関わらずに生活することは難しいです。お互い様と言う言葉がありますが時には助けたり助けられたり協力しながら大きな家である明星園で穏やかに生活して頂きたいと思っております。 * 苦手な方もいるかと思っております。嫌な思いをする事もあるかと思っておりますが距離をとって付き合うのもひとつの方法だと思っております。職員も傾聴する時間を多く作れるようにしていきます。

苦情内容	対応
<p><u>入浴について</u> * 湯船に浸かりたいが、風呂場の環境が悪い。</p> <p><u>全体の印象について</u> * 人の悪口を言わなければ良い。 * いっぱい人がいる所は嫌だ。 * 挨拶が出来ない人がいます。一人ひとりの性格で何とも言えない。 * まあまあ、少し不安がある。</p> <p><u>施設に対するご希望他</u> * 自由に買い物に行きたい。 * 言っても駄目だから言わない。</p>	<p><u>入浴につて</u> * 週3回の入浴日を設け希望通りの入浴回数で入浴して頂けるようにしています。皆様、その日の体調や予定に合わせて入浴されているようです。行事等により入浴日の変更や時間の調整をしていますが、今後も無理なく入浴できるようにお手伝いしていきたいと思ひます。 * 入浴日に入浴の準備をして待っていて頂けるとスムーズに入浴の対応ができますので、ご協力をよろしくお願ひします。構造上の事もあり、湯船に浸かりたくても浸かれない方が多くなつてきていますが、足浴を行ったり満足して頂けるような対応をしていきたいと思ひます</p> <p><u>全体の印象について</u> * たくさんの方に安心して生活できます、感謝して頂きますとのご意見を頂きました。個室でトイレ、洗面所が付いている事もプライバシーが守られて快適な生活に繋がっているようです。今後も明星園に来て良かった安心して生活できると皆様に言つて頂けるよう職員一同、頑張つていきます。</p> <p><u>施設に対するご希望他</u> * 希望や苦情については個別に対応しますので遠慮なくご相談下さい。自由に買い物に行けないとのご意見では、自立の方等は自由に外出して頂いておりますが、車椅子の場合は職員が1対1で対応しており個人的には年に1回程度になります。毎月1回の職員買い物の日に要望の品物をまとめて職員が購入していますのでお声かけ下さい。 * 皆様の中から節電しましょうとのご意見も頂きました。節電のご協力よろしくお願ひします。</p>

苦情内容

対応

* 食事面について、個別で対応できるものはお話をさせていただき、対応していきます。

週3回(火・木・土)のおやつについて

おやつというものは食事では摂れない栄養素を補うという役割があります。明星園から提供するものに関しては乳製品や果物など腸活(腸を活発にし、自然排便を促す取り組み)になるものを中心にしています。ジュースではない方が良いという意見を2名の方から頂きました。食物繊維やビタミンの補給になるものばかりで栄養たっぷりのジュースです。冬場は温かいココアや甘酒もお出しします。是非お飲み下さい。

火、木、日の週3回ではありますがお菓子等も取り入れながら夕食に影響が出ない程度の量で提供して行きたいと思えます。

食事全般について

8/23から温冷配膳車を導入し配膳を行っています。

温冷配膳車により温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で食べて頂くことが出来るようになりました。夏場は衛生面でも安心ですし、冬場は特に温かいおかずを提供できることができ今までと比べてもよりおいしく召し上がっていただくことが出来ると思えます。ただ、付け合せのお野菜等を冷たい方に入れる関係で彩りが悪くなったりおかずに対してお皿が大きすぎたりすることもあります。追々食器の見直し、購入等を進めて行きたいと思えますのでご了承下さい。

全ての入居者の皆様に満足してもらえるというのはなかなか難しいかと思えますが、今回のアンケートの結果を参考にしておいしく食べて頂けるように努めます。

その他、食事に対してご意見やご要望、食べてみたい料理

献立の中では肉料理、お寿司、麺類を好まれる方が多いようです。魚の臭いが苦手という声が以前ありましたが臭みを取り除く工夫や調味料、調理法を変えてみたりしておいしく食べて頂く工夫も日々行っております。夏場、衛生上の関係でお出しする事が出来なかったお刺身は11月～4月までは提供致します。

最後にはお願いですが、個人で食べ物を購入されたりご家族が差し入れされる場所もあるかと思えます。入居者の中には病気の関係で食事制限をされている方や嚥下機能の低下で誤嚥の危険性のある方もいらっしゃいます。また、年を通して食中毒の心配もあります。入居者間での食べ物のやり取りは絶対にしないで下さい。

今回皆様から頂いたご意見やご要望、食べてみたい料理などを参考に、また介護課、看護課とも連携をとりながら毎日のお食事の時間が皆様にとって楽しい時間となるように安心、安全でおいしいお食事作りに努めて参ります。たくさんのご意見ありがとうございました。