

家族懇談会で頂いたご意見・ご要望等の改善実施状況

平成29年7月2日実施分

| | ご意見・ご要望など | 改善実施状況 |
|----|---|--|
| 1 | 「ご意見カード」で記入した内容の回答結果の公表はどのような形で行われるのですか？ | 「ご意見カード」で頂いたご意見の改善等実施状況につきましては、掲示板とホームページで公表いたします。今後、御家族様には請求・領収書と一緒に文書を同封いたします。 |
| 2 | 外部からの不審な侵入者が入ったことがありますか？面会者用の名札の導入は考えていますか？ | 外部から不審者の侵入はありません。正面玄関の施錠時間帯(19時～翌8時)はインターホンで対応しています。その他の出入口については、暗証番号の入力が必要な電気錠にしています。今のところ面会カードに記入していただいております、特にトラブルはありませんので、面会者用の名札の導入予定は考えておりません。 |
| 3 | 居室入口の戸の開閉について…開けている居室と閉まっている居室あり。 | 居室の戸は在室時は原則閉めて対応しています。入居者様やご家族様からの要望や体調管理の観点から開けていることもあります。離床されている際は、いつでも居室に戻れる様に開けています。 |
| 4 | 居室の掃除が不十分。ほこりが目立つ。 | 最低でも週2回は清掃するようにしていますが、掃除が行き届かなかった事、お詫び申し上げます。面会時に掃除が不十分でゴミやほこりがありましたら、最寄りの職員、もしくは矢守、永井まで声をかけて下さい。すぐに清掃を行います。 |
| 5 | シーツや枕カバーの交換をこまめに行って欲しい。 | 最低でも週1回は交換するようにしていますが、気が付かない点がございました事、お詫び申し上げます。面会時に汚れ等がありましたら、最寄りの職員、もしくは矢守、永井まで声をかけて下さい。すぐに交換いたします。 |
| 6 | 音楽療法で掲示している歌詞カードの字が小さい | 音楽療法は外部の講師に依頼しており、歌詞カードは当苑で作成しておりません。歌詞カードの件は既に講師に伝えておりますが、他の施設等でも使用している事や枚数が多いとの事などで、すぐに対応する事が難しいとの返答を頂いております。 |
| 7 | 車椅子のメンテナンスが不十分。 | 車椅子の整備、清掃は居室担当が対応しています。定期的(月1回)に確認する様に周知していますが、再度徹底を呼びかけます。また、ご面会時に不具合や汚れ等がありましたら、最寄りの職員、もしくは矢守、永井まで声をかけて下さい。 |
| 8 | 居室の換気はどのような方法で行っているのですか？ | 常時、居室の換気扇を運転しています。また、毎日2回(10時と15時)に5分間窓を開放し外気との換気を行っています。 |
| 9 | 他の方の服を着ていた。衣類の配り間違いがある。 | 洗濯後の配布の際に間違いが無いように再度徹底します。また、入浴の衣類準備の際や着衣介助の際にも名前の確認を行い、今後は間違いのない様に注意します。 |
| 10 | 面会時に衣類を持参したが、次の面会時にタンスの上に置かれたままだった。 | ご家族様より衣類を持参いただいた際は、居室担当が衣類への記名と数量の確認を行い、タンスに収納するようにしています。ご指摘の内容が再発しない様に居室担当に周知徹底いたします。 |

貴重なご意見ありがとうございました。
再発防止に向けて努力させていただきます。