

オンブズマン委員会からの報告と報告への回答

平成 26 年度 第 2 期（10 月～12 月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>施設が新築となりましたが、旧施設でできていたパチンコがまだできないので、早くやれたらいいなと思います。</p>	<p>施設に移転して、「内湯パチンコ」を再開する予定で専門業者との打ち合わせを行ってきましたが、業者の都合で平成 27 年夏頃まで開始が延期となりました。再開の要望が多いことから、現在ある機材を活用し 4 台程度のパチンコ台で平成 27 年 3 月から再開できるように進めております。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>座に職員 2 人で移動させてもらい、終了後、本来、2 人でベッドに移動するべきところでしたが、職員が 1 人で移動をしたために、腰が痛くなりました。職員 2 人での移動をお願いします。</p>	<p>10 月末、居室トイレ便座から車いすへ移乗する際、普段は職員 2 人移乗で行っているところを職員が 1 人で移乗を行い、介護した利用者様の腰に負担をかけてしまいました。腰痛のために生活に不便をかけてしまい、申し訳ありませんでした。ご本人様には謝罪を行い、対応としては 1 人移乗可能な利用者様以外は 2 人での移乗介助を行うこととし、安全な介助を行っております。現在、ご負担をお掛けした利用者様にも移乗介助は 2 人介助を徹底しており、納得していただいております。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>古い施設の時にはデイサービスに遊びに行っておしゃべりなどできたのですが、新たな施設に移り、デイサービスに遊びに行くことができなくなって、寂しいです。</p>	<p>デイサービスセンターの職員や利用者とともにいい関係が途切れてしまい、申し訳ありませんでした。新しい施設には、このような環境がないのでとても残念です。しかし、周辺地域には町営住宅などもあります。わたしたちが地域に溶け込んでいくことで、地域の人たちから声をかけられたり、立ち話をできる人が増えていけばいいなあと願っています。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>職員の方には、室温の調整など、お願いすれば丁寧に対応してもらっています。</p>	<p>新しい施設は、暖房のシステムも一人ひとりの個室に合わせることができるようになっています。過ごしやすい環境づくりと一人ひとりの</p>

<p>第二うちがた利用者から</p> <p>職員の皆さんと世間話をするのが、とても楽しみです。</p>	<p>障がい重い利用者が多く支援に時間を要し、ゆっくり話をする時間が取れていませんが、一人ひとりの支援や活動等いろんな場面で話ができるよう全職員がこれからもこころがけて行きたいと思います。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>地球村に外出に行きましたが、外出はつくづくいいものだと思います。とても良い気分転換になりました。</p>	<p>よかったです。職員も一緒に気分転換をさせていただいたようです。</p> <p>年間を通じ春と秋の買い物外出や立佞武多・作品展等の催し物等の観覧、利用者から一番要望の高い年一回のドライブ外出は、毎年アンケートを行い時期・行先等個々の要望にできるだけ沿えられるように計画しています。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>リフターが1台増え、待ち時間が少なくなりました。リフターを使う時に体を包むシートも増やしてもらいましたので、良かったです。</p>	<p>要望に沿えてよかったです。これからも安全・安心・安楽な支援が続けられるよう頑張りたいと思います。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>職員の皆さんから丁寧に対応してもらっています。</p>	<p>気が届かないことも多いと思いますが、これからも小さなことでも遠慮せずに言ってもらえたらいいと思います。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>デイサービスの食事は、野菜が多く、高齢者に向いているのでよいとの声がありました。</p>	<p>ありがとうございました。高齢者デイサービスの昼食は、栄養バランスと地域性を考慮している工夫をしております。食べなれたメニューはもちろんですが、食堂などの外食メニューも取り入れて楽しんでいただけるようにと努力しています。</p> <p>要望などがありましたら、いつでも申し出てください。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>内湯療護園で尿臭（バルーン使用による）が気になる方がおられました。</p>	<p>現在、蓄尿バッグを利用している方が4人います。衛生管理と臭い対策として、利用者の居室に消臭剤をおいたり、蓄尿バッグのカバーを2日に1回交換するなどの対応をしています。尿臭には個人差があるようで、ご指摘のとおり臭いが気になる人もおります。ご指摘がありましたことを契機としまして、尿臭対策に力をいれて取り組んでいきたいと思っています。</p>

<p>オンブズマンからの意見</p> <p>安全で過ごしやすい環境作りに気配りがされていると思います。</p>	<p>ありがとうございました。住みやすい環境にするため、予算内でできることは工夫をしております。不便なところや不適切なところがあれば、そのつど対策をして対応していきますので、ご指摘をお願いします。</p>
--	--

平成 26 年度 第 1 期（4 月～9 月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>朝ご飯を食べて居室に戻ったら財布のチャックが開いていて、1万円が無くなっていたようなのですが・・・。</p>	<p>ご本人からの苦情に基づいてお金を探しましたが、その時に発見することはできませんでした。ご本人は、部屋を出るときにはドアに鍵をかけているので盗難等は考えにくいいため、ご家族からの提案で金銭管理の契約を行いました。そして、ご本人が多額の現金を管理しなくてもよいようにしました。</p> <p>1か月くらいした後、掃除中にご本人の筆筒の裏から1万円が見つかりました。少し時間がかかりましたが、ご本人の被害もなく、信頼関係も修復されてよい結果になりました。</p>
<p>内湯療護園利用者から</p> <p>夏祭りは、さまざまな出し物があってとても楽しかったです。</p>	<p>新しい施設での初めての夏祭りなので、担当の職員を中心にいろいろと工夫してがんばりました。当日は蒸し暑い日でしたが、体調を悪くした人もなくよかったですと思っています。</p> <p>来年は、利用者やご家族、地域の人たちがもう少しゆったりできるような楽しい夏祭りを検討したいと思います。</p>
<p>内湯療護園利用者から</p> <p>夏祭りのとき、小学校の体育館で催し物がありましたが、外にある仮設トイレではなく、施設建物内のトイレを利用する地域の方が多くいて、建物内が少し騒がしかったです。</p>	<p>申し訳ありませんでした。屋外仮設トイレを用意したのですが、段差があって使いづらかったために施設のトイレを利用した方が多かったのかもしれない。また、ご家族の多くは施設のトイレを利用していたようです。</p> <p>施設のトイレを利用できないように制限はできませんので、来年度はプログラム等を工夫して、休んでいる人に迷惑がかからないような楽しい夏祭りにしたいと思います。</p>

<p>内湯療護園利用者から</p> <p>夕食の下膳ことが気になっていましたが、職員間の連携でうまくいっています。</p>	<p>夕食の下膳についてご心配をかけてしまいました。新しい配膳システムにもようやく慣れてきたようです。あまり時間をかけなくてもスムーズに配膳や下膳ができるようになりました。これからも、ご意見をよろしく願います。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>職員の皆さんは、大変忙しい中、とてもよく介助をしてくれています。ただ、もう少しゆっくり悩み事などをお話しできる時間があるとよいと思います。</p>	<p>障がい重い利用者が多く支援に時間を要しゆっくり話をする時間が取れていませんが、話ができるよう全職員が心がけていきたいと思しますので、悩みごとなど何で遠慮しないで話していただきたいと思います。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>食事について要望を聞いてもらえるので満足しています。</p>	<p>対応に満足してもらってよかったです。これからもできる限り要望に応えたいと思います。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>リフターを使う時に体を包むシートを増やしてもらいました。</p>	<p>これからも安全・安心・安楽な支援が続けられるようがんばっていききたいと思います。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>当直の際、朝5時頃に「あーっ。今日は晴れだよーっ。」などと大声を上げる職員がいます。まだ、寝ている利用者が多く、安眠の妨げとなりますし、大きな声にストレスを感じますので、大声は出さないようにお願いします。</p>	<p>配慮が足りず、申し訳ありませんでした。早朝に起きている利用者との挨拶や会話のことだったので、気が届かないことも多いと思いますが、これからも遠慮せず言ってもらえたらいいと思います。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>新しい施設建物が出来て、その厨房から旧建物でのデイサービスの方に昼食を車で運ぶこととなりましたが、厨房の職員が、デイサービス利用者の反応や様子を知るために、時にはお出でになればよいのではないのでしょうか。</p>	<p>給食を運ぶ職員だけでなく、手の空いたときに給食の職員がデイサービスの食事の様子や利用者の意見を聞く機会をつくれるようにしたいと思います。自分たちが心を込めて作った料理をどのように食べているのかを知ることは、とても大切なことです。ありがとうございました。</p>

平成 25 年度 第 3 期（1 月～3 月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から 高齢のため、内湯療護園から高齢者施設に移らなければならないかと心配があります。</p>	<p>施設入所の方は、高齢になっても障害者施設に入所し続けることができますので、心配ありません。</p> <p>しかし、短期入所で利用されている場合は、出身の市町村によって事情が変わることがあります。利用者一人ひとりの事情も分かっておりますので、あまり心配しすぎないで健康に過ごしてください。</p>
<p>内湯療護園の利用者から 管理当直の方は、夕食の配膳、下膳、掃除に関わるできないのでしょうか。</p>	<p>管理職員に夕食の手伝いをしてもらっていましたが、4月からは手伝いをしないことになりました。もともと、食事の時間は管理職員の業務時間ではありませんでしたが、忙しい時間帯なので手伝ってもらってました。</p> <p>しかし、4月からは職員の休みの日数とか1日の働く時間とかを変更したことを契機にして、最初のころのように管理職員は夕食も朝食も手伝わないということになりました。慣れるまで少しあわただしい感じがしますが、よろしく願いいたします。</p>
<p>きりん館の利用者から 一人でテレビを見ながらご飯を食べたいです。</p>	<p>利用者さんが心待ちにしている、日曜日の「笑点」が放映される時間（PM5:30～6:00）と夕食時間が一緒になるので、一人でテレビを見ながら食事をしたいとの要望だと思います。今まで気が付きませんでした。今後は、大好きな「笑点」が終わってから、ゆっくり食事ができるようにいたします。</p>
<p>第二うちがたの利用者から ホールのテーブルで食事をしようとしたところ、お菓子の食べかすやジュースのこぼした跡など、べたべたしたものが服に付きました。おやつあとのテーブル掃除が十分でないと思われます。折角おいしいご飯も気持ちよく食べられないので、テーブルの清潔さを保って下さるようお願いいたします。</p>	<p>沼田オンブズマンの報告を受け、介護部でミーティングを行いおやつ摂取や活動後はテーブルを拭き、清潔にするよう周知し実践しています。申し訳ありませんでした。</p>

<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>リフターが2台しかないので、お風呂の時など、ベッドから車いすへの移乗の際に、待っていないといけません。リフターの台数を増やしてもらえないでしょうか。また、リフターで使うシートも、シートが空くまで待っていないといけないので、増やしてもらいたいと思います。</p>	<p>以前からリフトは2台使用しながら介護実践してきました。今回、加齢による身体負担や骨粗鬆症・廃用症候群により骨がもろくなっている利用者が増えたこと、介護職員の腰痛等の身体的軽減を図り働きやすい環境を整える一環として、リフトの台数・機械・対象者・方法等を検討しました。また、2013年6月厚生労働省が19年ぶりに腰痛予防の指針を改定したことを踏まえ、利用者懇談会や対象となる利用者とは話し合い協力を得て、当初5名の利用者がリフトで移乗を行っていましたが、現在13名の利用者がリフトを利用しベッドから車いす、車いすからベッドへの移乗を行っています。入浴日と昼食後の臥床対応時に人数が増えたこともあって、日によってはリフトやシート使用が重なり待たせたりしていることがあります。利用者の日課に合わせ待たせることなく起きたり休めたりできるよう、リフトとシートを増やし対応いたしたいと思います。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>コールを鳴らしてもすぐに来ることができず、時間がかかるときには、時間がかかることを伝えてほしいと思います。そうすれば、いらせずに待つことができます。</p>	<p>他利用者のケア中や夜勤体制の時間帯は、直ちに対応できないことがあります。ご指摘の通り、対応の仕方を気をつけるよう全職員で取り組みます。申し訳ありませんでした。</p>
<p>第二うちがた利用者から</p> <p>透析後も寝ているのではなく、座っていたいと思います。</p>	<p>人工透析の疾患のある方は、血流が悪いため褥瘡ができやすい状態です。臀部等の圧迫を避けるためベッドでの安静臥床を勧め休んでいただいています。また、透析の日は血圧が低いことが多く体調不良を訴えるため安静臥床を勧めています。今後もその都度本人と話し合いをしながら進めていきたいと思います。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>内湯療護園が新しい建物に移り、利用者の方のお顔が晴れ晴れとして見えます。温冷配膳車も導入され、食事がとても明るくなごやかな雰囲気です。</p>	<p>ありがとうございます。建物だけでなくいろいろなことが変わっていますので、利用者のみなさんが新しい生活に慣れるまでに少し時間がかかるかもしれませんが、まだまだ不便な点もあるかもしれませんが、早くみんなで新しい生活を楽めるように職員が一丸となって頑張ります。</p>

<p>オンブズマンからの意見</p> <p>②オンブズマンの欠員1名がなかなか補充できない状況ですが、補充できるように努力したいと思います。</p>	<p>利用者みなさんが期待しておりますので、時間がかかるとは思いますが、よろしくお願い致します。</p>
---	--

平成25年度 第2期（10月～12月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>利用者からの感想です。内湯療護園に入所してから、食事の心配もなくなってよかったです。</p>	<p>よかったですね。これからも、栄養管理だけでなく、一人ひとりにおいしく食べてもらえる食事を提供していきたいと思います。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>リフターが2台しかなく、車いすとベッドの間の移乗の際、お風呂の利用が重なると、お昼ご飯を食べ終わって居室に戻る際に待っていないといけません。職員の休憩時間にも食い込んでしまいます。そこで、リフターを増やすことを検討してもらいたいと思います。</p>	<p>リフト2台で支援にあたっていますが、リフトが故障したりし代替えのものが入るまで1台で対応する等、代替えのリフトに慣れずに対応するのに時間を要し不便な時期がありご迷惑をおかけしました。</p> <p>今回2台とも買い替えることになりました。機能もよくなったので操作に慣れスムーズに対応できるように、また、どのあたりで効率が悪く待たせる形になっているのかを、職員みんなで話し合い分析・検討したいと思います。</p>
<p>内湯療護園デイサービスの家族から</p> <p>家族からの要望です。デイサービスが終わって利用者を家まで送り届ける際、職員の方がバスから降りずに利用者だけを降ろしたようです。職員の方が玄関先まで送り届けて下さると安心できます。</p>	<p>大変申し訳ありませんでした。利用者さん本人は、歩行に問題がないため一人で降車していただいたそうです。認知症の進んでいる利用者さんもありますので、利用者さん宅の玄関まで送り届けるように、職員一人ひとりに徹底していきます。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>内湯療護園や第二うちがたの利用者のなかで、ミトン手袋をされている方がおります。ミトン手袋の装着についても拘束の問題が生じることを前提として、拘束する「正当な理由」の3要件（①切迫性、②非代替性、③一時性）の要件の吟味、検討をお願い致します。</p>	<p>（内湯療護園）</p> <p>短期入所利用者1名が、経管栄養による栄養補給を余儀なくされております。管を抜く行為があるのと顔をひっかく行為があります。本人とのコミュニケーションは困難で、やむなくミトン手袋をしています。ご家族に対して説明と同意を得ていますが、ご指摘のとおりですので、今一度検討したいと思います。そして、少しでもミトン手袋を着用する時間を減らしていきたいと思います。</p>

	<p>(第二うちがた)</p> <p>職場内研修を通じ、権利擁護委員会が主となり「身体拘束について」と題し研修を実施、職員間で意見交換を行い利用者4名の方の介護用ミトンの装着について一人ひとりの状況を再検討、見直し案を作成し取り組みました。今後チェックリストを活用し定期的に振り返りを行いながら、研修を重ね理解を深めていきたいと思いをします。</p>
--	---

平成 25 年度 第 1 期 (4 月～9 月)

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>きりん館から療護園に移りましたが、一人ではできないことが多くなり、療護園では、いろいろと職員にやってもらえるので、移ってよかったです。</p>	<p>福祉ホームでの生活が大変になった時、内湯療護園が空いていれば、条件によって利用できることがあります。タイミングよく内湯療護園に短期入所できましたので、よかったと思います。慣れないこともあるかと思いますが、よろしくをお願いします。</p>
<p>福祉ホームの利用者から</p> <p>隣室の方が夜に大きな音を立てるので困ります</p>	<p>平成 25 年 7 月に内湯療護園からきりん館に転居され、きりん館の生活環境になれていない状態が続いていました。テレビの音量が大きく、隣室の利用者さんにはご迷惑をかけ申し訳ありませんでした。夜間はテレビにイヤホーンをつけて見るようにしています。最初は不慣れでイヤホーンを付けるのを忘れていたこともありましたが、最近では本人の意識や職員の声掛けもあり、夜間はテレビを大きな音で見るのが殆どなくなっています。徐々にきりん館の生活にも慣れてきましたし、皆様のご迷惑にならないよう職員も声掛けをしていきますので宜しくお願いいたします。</p>
<p>ケアホームうるしかわ利用者から</p> <p>利用者からの要望が取り入れられて、食堂にエアコンが設置されました。また、カーテンによって冷気が廊下に逃げないように配慮されています。夏の暑いときも、快適に食事が取れるようになり、大変好評です。</p>	<p>ありがとうございます。ただ、設置まで時間を要し（7月9日取り付け）不便をおかけしました。また、不便なところなど等ございましたら、いつでも相談してください。</p>

<p>ケアホームうるしかわ利用者から</p> <p>以前にいた施設で、我慢することに慣れてしまったせいか、どうしても職員の顔をうかがってしまう癖があります。</p>	<p>日々、風通しの良い環境づくりをめざし業務にあたっております。全職員、これからも笑顔で明るくをモットーに利用者の方々の生活を支えていきますので、どうぞ遠慮せずいつでも気兼ねなく声をかけてください。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>ケアホームうるしかわの食堂にエアコンを設置して戴きありがとうございました。</p>	<p>7月にエアコン設置できましたので、真夏の暑さ対策には間に合うことができました。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>オンブズマンの欠員1名がなかなか補充できない状況ですが、補充できるように努力したいと思います。</p>	<p>利用者のみなさんが期待しておりますので、時間がかかるとは思いますが、よろしくお願い致します。</p>

平成24年度 第3期（1月～3月）

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>冬の間、部屋の外、ガラスサッシの戸の前にうずたかく積もった雪を何度も排雪してもらい、とても有り難かったです。</p>	<p>感染症の流行期には利用者のみなさんに感染が広がらないようにと、いろいろな対策と対応をしました。そのために、部屋からしばらく出られなくなった人もいました。たいへんご迷惑をかけました。もうしわけありません。今後も、みなさんにご協力をお願いすることがあるかもしれません。よろしくお願いいたします。</p> <p>今年は雪が多かったので除雪が大変でしたが、防災のために職員ががんばってくれました。今後もみなさんに心配をかけないように除雪をがんばります。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>感染症の疑いで、部屋から出られないときがありましたが、職員の方がとても良く対応してくれました。</p>	<p>感染症の流行期には利用者のみなさんに感染が広がらないようにと、いろいろな対策と対応をしました。そのために、部屋からしばらく出られなくなった人もいました。たいへんご迷惑をかけました。もうしわけありません。今後も、みなさんにご協力をお願いすることがあるかもしれません。よろしくお願いいたします。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>女子職員の言葉遣いをもう少し優しくしてくれたらと思う時があります。朝、部屋に入るときにはノックをして欲しいと思い</p>	<p>ご不快な思いをさせまして、申し訳ありませんでした。職員には、言葉遣いに気を付けるように指導いたします。また、ノックは聞こえる</p>

<p>ます。</p>	<p>ようにしっかりするように指導いたします。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>4月から泊まり勤務の日数が増えた職員がいますが、なるべく職員の負担にならないような勤務体制を工夫して戴きたいと思います。</p>	<p>お気遣い、ありがとうございます。人事の異動によって、勤務体制が少し変わっています。限られた人数の職員を法人内で異動したり、新採用したりしていますので、変わったばかりの時期にはどうしても利用者に不安を与えたり、職員に負担となっているものと思います。夜勤のできる職員は、少しずつ増やしていけるようにしたいと思っています。今後も、勤務体制は、利用者の不安や職員の負担にならないように進めていきたいと思っています。</p>
<p>きりん館の利用者から</p> <p>日中のデイサービスでの職員の皆さんの対応が優しいです。</p>	<p>きりん館（福祉ホーム）の利用者さんは、日中は生活介護事業所のうちがた工房で創作活動や生産活動などを行っています。これからも、笑顔でのもてなしを心がけ、また利用したいと思っていただけるよう、安心して快適なサービスを提供し、利用者さんの満足向上のために取り組んでいきます。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>食事は味も量もちょうどよく、おいしいです。一生懸命作ってくれているのが分かります。</p>	<p>ありがとうございます。これからも利用者の嗜好を聞き、できる限り利用者の要望に沿った食事作りを給食部みんなでがんばっていきますので、よろしくお願いします。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>朝いつも決まった時刻に車いすからベッドへの移乗介助のために職員が来てくれていたのですが、勤務体制が変わったということで、コールをしないと来てくれないことがありました。</p>	<p>待たせたり、いやな思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。利用者の状態変化に伴い、支援の流れが少し変更になったことで、職員がまだ慣れていないため負担をかけてしまいました。出来るだけ負担をかけないように、努力していきたいと思っていますので、これからもよろしくお願ひ致します。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>リハビリをしてもらっていますが、体が痛くなるなど以前と比較して今一つしっくりきません。</p>	<p>病気がちな職員や退職した職員がいたことから、訓練担当職員の確保がうまくできず訓練が休みがちとなり申し訳ございません。申し出の痛みの件も、休みがちであったことも原因の一つと考えられます。H25年4月1日より職員2名を増員し、うち一人を訓練の専任スタッフとして加え、常勤換算で2.5人で実施をして</p>

	まいります。新人職員が一人前になるまで若干時間がかかるかもしれませんが、よろしくお願い致します。
ケアホームうるしかわ利用者から 食事がおいしいです。	ありがとうございます。4月の人事異動で第二うちがた給食部にいたスタッフも加わりました。今後も皆さんと共に考えたメニューでおいしい食事の提供をしていきます。
ケアホームうるしかわ利用者から 他の利用者に気を遣いすぎてストレスを感じているような様子の方がいて心配です。	ケアホームは、自立生活・アットホームな雰囲気・地域社会との交流がモットーです。開かれた生活の場とはいっても10人の利用者の共同生活なので、お互いに気を使いすぎストレスが溜まることもあると思います。どうぞ気詰まりなこと、悩み等ありましたらなんなりとおっしゃって下さい。共に考えて進んでいきたいと思っています。
オンブズマンからの意見 内潟療護園でのデイサービスで、食事の前に口腔体操をしています。とても良い習慣なので、ずっと続けて欲しいと思います。	昼食前に全員参加で誤嚥予防、唾液の分泌促進のために口腔体操を行っています。利用者さんも楽しみながら行っているため、張り切って参加してくれています。これからも続けていきます。
オンブズマンからの意見 内潟療護園でのデイサービスで、食事の際のおかずに出る魚の種類をボードに書いてくれますが、好評です。	朝に昼食のメニューをホワイトボードに書いておき、口腔体操後に説明をしています。食事を楽しみにしている利用者さんに好評のようです。今後も続けていきます。
オンブズマンからの意見 第二うちがたのバイキングがとても良いです。	利用者みんなが食べたい物や出してほしい食材をしゃべりにきてくれるので、バイキングに取り入れる事ができ、本当に助かります。ありがとうございました。これからも利用者の食べたい食事を提供したいので、どんどん話しにきてください。よろしくお願い致します。

平成 24 年度 第 2 期 (10 月～12 月)

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>川縁のひまわりの刈り取りをして戴き、ありがとうございます。窓からの枯れたひまわりが視界に入ることがなく、良い風景が眺められたので良かったです。</p>	<p>ここ数年、ひまわりを植えています。目的は観賞用とひまわり油をしぼるためです。油をしぼるために、乾燥させる必要があります。そのためにしばらく枯れたままで放置していました。うちがた工房では、ひまわりから油をしぼって販売しています。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>新しい施設に移転するに際して、利用者の人数が10名増えると聞いています。現在の少人数(30名)のときと同じようなきめ細かなサービスを継続して戴きたいと思っておりますが、利用者の人数が増えてもこの点は大丈夫でしょうか。</p>	<p>現在、入所定員30人と短期入所定員7人となっています。新しい施設では、短期入所を9人で考えていますので、利用者が2人増えることとなります。家庭で生活できずに困っている障がいのある人たちのために、短期入所の定員数を2人だけ増やしました。これ以上の定員増は、考えていません。</p> <p>ご心配はごもっともですが、部屋の配置や設備などを工夫したりして、いまよりも細やかなサービスになるように職員一丸となって頑張りたいと思っています。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>現在のトイレの便器の高さが少し高くて、つま先立つ感じがあります。新しい施設に移る際には、この点を考慮していただきますようお願いいたします。</p>	<p>新しい施設では、いまよりも暮らしやすいように配慮したいと、設計の段階から利用者一人ひとりに要望を聞いています。便器の高さについても十分な配慮をしたいと思っておりますので、要望を伝えてください。</p>
<p>きりん館の利用者から</p> <p>きりん館では、職員が食事をとてもおいしく作ってくれます。職員皆さんの対応がとてもよく、過ごしやすいです。</p>	<p>きりん館(福祉ホーム)の利用者さんは、日中は生活介護事業所のうちがた工房で創作活動や生産活動などを行っています。その中で、うちがた工房の職員が利用者さんの希望を聞いて夕食のメニューを作り、食材を地元の業者さんに注文します。配達した食材で福祉ホームのヘルパーが調理しています。</p> <p>肉料理が多いようですが、皆さんの希望に沿った食事を提供していますので満足していただいていると思っています。</p>

<p>きりん館の利用者から</p> <p>「うちがた工房」は、疲れた時に横になれるスペースもあり、ベッドもあって大変快適です。</p>	<p>うちがた工房には、利用者さんが疲れたとき横になって休憩できる部屋がありベッドも置いてあります。機能訓練の前や食後などに利用されています。これからも快適に過ごしていただけるようにしていきます。</p>
<p>きりん館の利用者から</p> <p>居室の蛍光灯が暗いので、もう少し部屋が明るくなるように明るい蛍光灯に替えて戴けるとうれしいです。</p>	<p>蛍光灯が暗くなって申し訳ありませんでした。蛍光灯だけ取り替えてもだめなので電気屋さんに見てもらったら照明器具がだめなので取り替えました。これからは明るい部屋で快適に生活してください。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>麺類がとてもおいしいです。食事に麺類が出る回数をもっと増やして欲しいです。</p>	<p>水曜日は毎週、土曜日は隔週麺類の日としています。また、毎週木曜日のバイキングの時には焼きそば、焼きうどん、スパゲティなどの提供をしてきました。しかし、利用者から麺類が多くて飽きたなどの声があり、1週間おきの土曜日の麺類を11月ごろから止めて様子を見ています。利用者の声が多いようであれば、これからもお好みの麺類を増やしていきたいと思えます。どんどん声をお聞かせください。</p>
<p>第二うちがたの利用者から</p> <p>調理場の改修工事のため、この施設で調理された食事が提供されていませんが、この施設で調理してもらったおいしい食事を食べるのが待ち遠しいです。</p>	<p>去年の8月から9月までの厨房工事の1ヶ月間、給食停止のため利用者みなさんにはお弁当という形になりご不便をかけたと思えます。申し訳ありません。これからは、厨房が大きくなり、厨房機器も充実したので、手作りのおいしい食事を提供していきたいと思えます。</p>
<p>ケアホームうるしかわの利用者から</p> <p>夏の間、西日が強いので、食事を作る職員も食事を食べる利用者も大変なので、エアコンを付けて戴けないでしょうか。</p>	<p>来年度、夏前に設置の方向ですすめたいと思えます。</p>
<p>オンブズマンからの意見</p> <p>内湯療護園が新しい建物に移り、利用者の方の顔が晴れ晴れとして見えます。温冷配膳車も導入され、食事がとても明るくなごやかな雰囲気です。</p>	<p>ありがとうございます。建物だけでなくいろいろなことが変わっていますので、利用者みなさんが新しい生活に慣れるまでに少し時間がかかるかもしれません。</p> <p>まだまだ不便な点もあるかもしれませんが、早くみんなで新しい生活を楽しめるように職員が一丸となって頑張ります。</p>

平成 24 年度 第 1 期 (4 月～9 月)

オンブズマン委員会から苦情・要望	法人からの回答・対応
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>おみそ汁の塩加減をもう少し甘くしてほしいです。</p>	<p>みそ汁の塩加減は、健康のために塩分を抑えるようにしていましたが、ご指摘のように塩辛くなることもあったようです。申し訳ありませんでした。今後も、できるだけ塩分を抑えながらも、おいしい食事になるように努めます。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>男性職員が増えたことで、入浴の際の同性介助が実現され、気遣いなく入浴介助を受けられるようになって良かったです。</p>	<p>職員の男女比率については、要望があってもすぐに対応できない課題ですが、これからもできるだけ同性介助が実現できるように配慮していきたいと思えます。</p>
<p>内湯療護園の利用者から</p> <p>職員に一々事細かに言わなくても、安心できる介助をしてもらっており、安心できます。</p>	<p>職員離職や法人内の職員異動が落ち着いてきましたので、一人ひとりの介護に細かく対応できるようになりました。これからは安心した生活ができるように、職員一同がんばっていますので、意見や要望を声に出してくださるようお願いいたします。</p>
<p>きりん館の利用者から</p> <p>新しくできる施設の部屋が、一人部屋なのか、2人部屋なのか不安があります。</p>	<p>平成 25 年度計画にあります新しい内湯療護園は、現在の内湯療護園の入所者さんが移ります。建物は今と同じくらいの大きさで、全室一人部屋となります。</p>
<p>きりん館の利用者から</p> <p>内湯療護園の敷地内に新しくできた作業所「うちがた工房」は窓が多く、明るくて、大変居心地がよいです。</p>	<p>平成 24 年 2 月開設の「うちがた工房」は、旧職員住宅を改修しました。利用者さんの居心地を第一に、南側一面に窓があり、窓の外の前庭には季節を感じる木々があり、遠くに岩木山を望む明るい施設です。</p>
<p>きりん館の利用者から</p> <p>「うちがた工房」は、雨が降っても車に降り降りする際に、屋根があって雨に濡れないので良いです。</p>	<p>「うちがた工房」の改修の際にマイクロバスの乗降所を兼ねたカーポートを設置しました。通所療護で使用していた時は、雨や雪に濡れ、大変ご迷惑をかけ申し訳ありませんでした。</p>
<p>きりん館の利用者から</p> <p>デイサービスの入浴介助の際に、お風呂から上がって車いすに移るときに、いつもは職員 2 人の介助で移動させて下さるのですが、職員 1</p>	<p>車イスへの移乗は二人の職員で介助することにしていましたが、もう一人の職員が来るまでに一人で介助してしまいました。利用者さんに</p>

<p>人の介助で移乗したので脇腹が痛くなりました。職員2人の介助で移乗を希望します。</p>	<p>苦痛を与え大変申し訳ありませんでした。今後はこのようなことがないように致します。</p>
<p>きりん館の利用者から 5月にデイサービスのときに、昼食に焼きそばを戸外で焼いてもらいましたが、とても楽しかったです。また、やってもらいたいです。</p>	<p>デイサービスとありましたが「うちがた工房」だったと思います。「うちがた工房」では、創作活動や生産活動を積極的にやっています。慰労もこめて、天気の良い日に工房の前庭で、利用者さんと一緒に焼きそばを焼いて楽しみました。これからも続けていきたいと思います。デイサービスの計画でも考えてみたいと思います。</p>
<p>第二うちがたの利用者から 車いすの路上検定試験を受けて合格となりましたが、職員からエルムの街までは行くことはできないと言われました。どうしてなのでしょう。</p>	<p>路上検定で合格ではなく、再試験が必要でした。本人に、きちんと伝わっていなかったようです。後日、利用者懇談会でも同じ話がでたので、本人には再試験が必要なことを伝えていきます。</p>
<p>第二うちがたの利用者から 車いすで外出する際、身分証明書等を首から下げるのですが、風が吹くと、そのケースが目に入ってしまいます。衣服にピンで留めるなどの他の方法を検討していただければと思います。</p>	<p>許可書については、緊急連絡先が分かりやすいように変更予定となっています。また、外出時の許可書については、衣服に留めるか、いままで通り車椅子の後ろのポケットに入れるかのどちらかで検討中です。決まり次第、各利用者には伝達したいと思います。</p>
<p>ケアホームうるしかわの利用者から 食事が改善されて、おいしくなりました。</p>	<p>ありがとうございました。これからも、利用者の要望を聞きながらおいしい食事を提供できるように努力していきます。</p>