

ご利用者の皆様へ

オンブズマン委員会 事務局

2020年度 第1回オンブズマン委員会 ご意見箱開錠の結果について

9月15日、2020年度 第1回オンブズマン委員会を開催しました。感染症対策の一環で、オンブズマン委員の先生方による施設の巡回相談は見合わせ、出席者の規模を縮小して意見箱の開錠とその対応状況について協議いたしました。

ご意見をお寄せくださったご利用者の皆さま、ありがとうございました。

11通（13件） 寄せられたご要望より（個人情報に関わる内容や案件は差し控えています）

■サービス付き高齢者向け住宅 パレス三萩野 3通（5件）

ご要望	施設からのオンブズマン委員への説明
意見箱のそばに用紙が置かれていない	至急置くようにします
電気と水道メーター検針日がはっきりしない 測定日が確定する前日に、前もって知らせてほしい	業務内容を見直し、あらためてご入居者様にご説明します
食事の献立が一部変更になっていた 変更がある場合は全員に知らせてほしい	今後このようなことがないように努めてまいります
昼食時に大切な話をされたと聞いたが、欠食者には何も言われなかった 話を知らないまま生活するのは寂しい	昼食時に施設長より5周年のお礼を申し上げました 昼食をとられない方や欠食されている方には、お伝えしておりませんでした 皆さまにお伝えできるように、今後はひと部屋ずつ回るようにいたします
他のご入居者様の中で、ランドリーの洗濯・乾燥が終了後に、そのままになっていることがある	施設でお話を伺って調整します

■正寿園 6通（6件）

ご要望	施設からのオンブズマン委員への説明
忙しくて、すぐに対応してもらえないことがある	時間帯によっては、すぐにご要望に答えられず、お待たせするケースが生じています 反省し職員会などを通じて改善していきます
寒く感じることもある	どの季節のご要望かわからないが、エアコンの他、季節の変わり目は、お布団を替えて調整しています
ご家族より（お礼のことば） 病院に入院することになり残念 親切にもらって感謝している また正寿園に戻ってこれるようがんばります	

■パレス穴生 2通（2件）

ご要望	施設からのオンブズマン委員への説明
（お礼のことば） 職員がよく話をきいてくれる	
（お礼のことば） 食事がおいしい 遠方から入居したが、職員がよくしてくれて感謝している	