

平成21年4月～平成22年3月のご要望・ご意見内容と対応について

残暑の候、皆様にはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃より長和園の事業にご理解とご支援をいただき厚くお礼申し上げます。

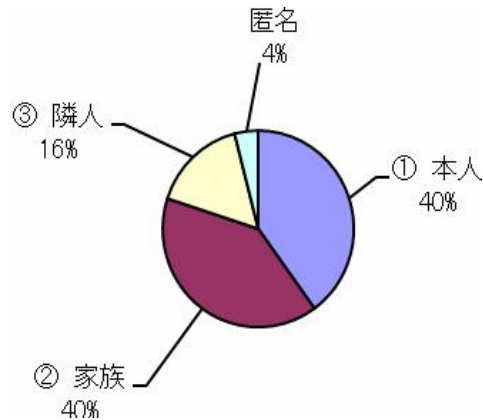
さて、下記に平成21年4月1日～平成22年3月31日までのご意見等で公表に同意頂きましたものを一例掲載いたしました。職員一同、日々サービスの更なる向上に努めております。今後もお気づきの事がございましたら職員までお寄せ下さい。

記

1 要望・意見の件数 25件

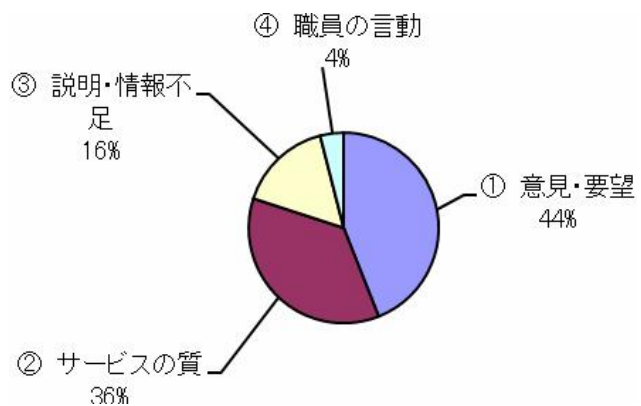
【申し出人の内訳】

本人	—	10件
家族	—	10件
隣人	—	4件
匿名	—	1件



2 要望・意見の分類

意見・要望	—	11件
サービスの質	—	9件
説明・情報不足	—	4件
職員の言動	—	1件



3 要望・意見内容と改善方法（一例）

事業所名	内容	調査内容及び改善方法
特別養護老人ホーム 長和園	・パンの時に魚や酢の物ではなく、サラダみたいなものつけてもらいたい。	・魚は洋風のカレームニエルを提供していました。パンの時は可能な限り、ポテトサラダやトマト系のサラダを提供することにしました。
長和園 短期入所生活介護	・短期入所の利用日数が違っていた。	・ケアマネージャーと長和園の双方で入力間違いがあったことが判明しました。ケアマネージャーから提供される予定表と長和園で作成している予定表を確認する際は、その場で予定表を訂正することにしました。また、朝の送迎時にご家族に利用期間を確認することにしました。
三条市デイサービスセンター	・送迎の際に両側のスライドドアを開けたまま待たされ寒かった。	・当日は寒かったため、ドアの開閉には注意していましたが不十分でした。寒い日の乗降時には、車輛のドアを確実に閉めるよう再周知しました。
三条市西四日町デイサービスセンター	・利用日だったが迎えに行かなかった。	・ケアマネージャーから提供される予定表に利用日の記載がなく、お迎えに伺いませんでした。いつもと違う予定表が提供された場合は、ケアマネージャーに確認することにしました。
三条市ホームヘルプサービス	・所定の駐車場に駐車せず、借り主より「駐車禁止」の張り紙をヘルパー車のフロントガラスに貼られた。	・職員の勘違いにより、駐車してしまいました。所定の駐車場を再確認し職員に周知しました。
なでしこ嵐南	・入浴予定日だったが、帰宅後かばんの中を確認したら下着類がそのまま入っていた。	・入浴予定表から、職員が入浴日を見落としてしまいました。入浴予定表を確認しやすい表に変更しました。
居宅支援事業所 長和園	・介護タクシーを頼んでいたが、予約の時間になっても迎えに来ない。	・タクシー会社へは電話予約しましたが、タクシー会社での予約が落ちていました。電話予約だけではなく、その都度タクシー会社へ予定表をFAX送信することにしました。
三条市地域包括支援センター 嵐南	・ご利用者宅の近所の車庫前に駐車したため、車庫の持ち主が入庫できなくなった。	・軽自動車ではなく、普通自動車を駐車したため、車幅が大きくて車庫の出入りに支障が出てしまいました。駐車する場合は、ご利用者・ご近所の方に確認の上、駐車することにしました。