

【ご意見・ご要望への回答】

入所系	ふれ愛の郷 (特養)	ご意見・ご要望	ガラス越しでの面会のためお互いに携帯電話を手にした会話、母は認知症のため見慣れないものを持たされ、それが気になりとても会話どころではありませんでした。何か考えていただきたいです。
		回答	ご不便をお掛けしており申し訳ございません。新型コロナウイルスにおいては落ち着きつつありますが、今後はインフルエンザ等の感染症流行時期となりますので、引き続きガラス越しでの面会とさせて頂きたいと考えております。必要に応じて、職員が会話のフォローをさせていただきます。
	万葉の郷 (特養)	ご意見・ご要望	雰囲気に関して、中に入ることが出来ない為、分からない。
		回答	コロナ感染予防のため、入室制限をさせて頂いており、ご不便をおかけしております。ご入居者のお部屋を現状の様子と一緒に写真を撮っております。1月より郵送物に同封させていただく予定です。
		ご意見・ご要望	コロナが早期に終息し、面会ができますように
		回答	お部屋での面会は、現状ではコロナが落ち着いてからの対応になるかと思えます。引き続き、風除室や相談室等での面会予定です。
	ご意見・ご要望	外出（散歩）など柔軟に行ってほしい	
	回答	天気の良い日には順次、近場また密にならない場所に、お散歩の支援をさせて頂いております。	
川口 みやびの郷 (特養)	ご意見・ご要望	コロナ禍の今だからしかたないのですが、玄関先でのガラス越しの面会において、すぐ近くに受付がある為、差し障りのない会話しかできない（たとえば金銭の話とか職員さんの事とかきけない）	
	回答	不都合をおかけしております。コロナ禍の状況を見ながら面会調整をしておりますが、万全を期すため、現在はガラス越しとさせて頂いております。今現在 専用の面会ブース等の設置検討をしております。	
	ご意見・ご要望	入所した時から要介護5ですが、以前介護認定を受けた頃よりもだいぶ状態はよくなっています。が、コロナの関係か認定がそのまま継続となり、今なお要介護5のままです。特養は入ってくる金額の差も大きいのももちろん介護度は重いほうが良いのかもしれませんが、来年度はちゃんと見合った介護認定が欲しいです。ただ施設全般スタッフの皆さんは非常によくやっています。もしかしら上層部からそのような誘導があるのかと思い、一筆書かせていただきました。	
	回答	施設的な体制及び方針として、介護度を重くみる判断はしておらず、認定審査会(行政)の判定に一任しております。ただ現状、コロナ禍により認定調査が出来ず、現在の介護度が継続になってしまうケースもございます。もし結果において適切でないと感じられた際には、区分変更申請等を行う事も可能ですので、ご相談いただければ幸いです。	
浦和 みやびの郷 (特養)	ご意見・ご要望	忙しいのだから呼んでもなかなか来もらえないらしい。人を1.5人とかが増やせないだろうか看護師さんや事務所ヘルパーさんの縦横のつながりが薄いような気がする。	
	回答	ご不便をお掛けしており申し訳ございません。頂戴しましたご意見を踏まえ、限られた人員ではありますが、業務を再確認し、ご利用者様のご要望にお応えできるように、介護職員、看護職員、事務職員が連携し、ご家族の皆様にご心配をお掛けしないように、尽力してまいります。	
	ご意見・ご要望	ブログの更新数を増やしてほしい	
	回答	同様のご意見を複数頂戴いたしました。面会を制限させていただいている現状、ご様子をお伝えするツールとして、ブログ数を増やしてまいります。	
在宅系	ふれ愛の郷 (デイ)	ご意見・ご要望	利用時の様子を記入していただけるとその日の様子が分かると思いますので、一言二言でも記入していただけるとよいかと思います。お忙しいと思いますが、要望の一つですがお願いしたいと思います。
		回答	デイサービスでのご様子を、連絡表に記載するように致します。
		ご意見・ご要望	利用申し込みをした際、認知症がひどいので遠回しに他に行くよう指示された。どこも受け入れてもらえない家は限界に近づいている。重度認知症の人はどうしたらよいのでしょうか。
		回答	説明が足らず誤解を招いてしまい、大変申し訳ございません。認知症といってもいろいろと症状が違うこともあり、また環境の変化により影響される為、実際にご利用をして頂かないと分からないところがあります。まずはご利用いただき、他ご利用者様との相性や、ご本人様のご様子等によって、受け入れができるか否か判断をさせていただいております。また、市内には認知症専門のデイサービスや精神科病院で運営されているデイケアなどもありますので、ご担当ケアマネジャーや高齢者相談センター等、相談窓口のご活用をご検討いただければ幸いです。
きららデイ	ご意見・ご要望	総合的に見て非常に満足していますが、マスクを外して話をする利用者に対して、毅然とした指導がなく甘さが目につきます。	
	回答	ご利用者の方々の様々な症状への対応が行き届かず、ご心配をおかけして申し訳ありません。お一人一人がマスクを着用する事で、マスクをする事が難しい方を守っていただける環境整備と心がけてまいります。	

上記ご要望の他、“お便りについて、義母の嬉しそうな表情がありがたいです。”“コロナで一番苦労されたのは職員の皆様だと思います。母を守って頂き感謝以外の言葉は見つかりません。”等、感謝、激励のお言葉を多数頂戴致しました。誠にありがとうございました。
ご期待に沿えるよう、引き続き尽力致します。私共の活動にご理解、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。