

<特別養護老人ホーム>

<p>・面会の帰りに次回の面会予約を聞かれるが、いつも聞かれるのでプレッシャーを感じます。</p>	<p>十分な配慮が足りずご迷惑をおかけしました。職員に周知、指導行っております。</p>
<p>・面会時間の拡大と外食等ができたらと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。面会の内容は10月21日より変更となっておりますが、外出は変わらず日中2時間までの外出でお願いしています。外出内容によっては、柔軟な対応は行っていきたく思いますので、個別でのご相談をお待ちしております。</p>
<p>・現在、面会が1階で行われているが、入所者がマスクなしで入ってくる。外部から日常と違う人が入っておりマスクが必要と思われませんが。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご入居者様は病院受診など外出時はマスクを着用していますが、施設内では基本マスクの着用はしておりません。</p>
<p>・スマイル通信の現況の記載を週単位での報告がほしい。</p>	<p>ご入居者様の日々の暮らしを写真などに残す取り組みをすすめています。週単位でのご報告は難しいかもしれませんがこれからもスマイル通信、面会時に日々のご様子をお伝えしていけるよう努めてまいります。</p>
<p>・スマイル通信担当の方に一言、様子が分かって助かりますこれからもよろしくお願いします。</p>	<p>ご入居者様の日々の暮らしを写真などに残す取り組みをすすめています。これからもスマイル通信、面会時に日々のご様子をお伝えしていけるよう努めてまいります。</p>
<p>・ベッドから車イスへの移乗等は、ケガないように気をつけてほしい。</p>	<p>介護機器の整備（車いすなど）、介護技術の基礎とご入居者様のその日の状態に応じたケアを今後も心掛けて介護事故予防に努めていきます。</p>
<p>・午前中の面会があってほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。大変ご迷惑をおかけしております。面会の回数、時間につきましては今後も前向きに検討していきます。</p>
<p>・感染対策の観点から仕方ない事ですが、もう少しゆっくりすごさせてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。大変ご迷惑をおかけしております。面会の回数、時間につきましては今後も前向きに検討していきます。</p>
<p>・早く面会をフリーにしてほしい。家族としてアンケートに答えるだけの情報がない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。大変ご迷惑をおかけしております。面会の回数、時間につきましては今後も前向きに検討していきます。</p>
<p>・外出後の対策をもう少し緩和していただけるとこちらも前向きになれるます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。大変ご迷惑をおかけしております。面会の回数、時間につきましては今後も前向きに検討していきます。</p>
<p>・どの職員の方も良い対応をしてもらっています。頭が下がる思いですありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。 ・スタッフのみなさまの細かいお気遣いに感謝しております。 ・攻撃的だった母が静かな余世を送れる場ができて嬉しく思っております。 貴会の清潔面、部屋の明るさ、行き届いた清掃、スタッフの笑顔、対応の良さ、晴寿だより、一人一人にまごころで接されている姿に感謝しております。 この度のアンケートを頂いて良かったです。スタッフの皆様健康に留意されご活躍下さい。 ・職員全員の方の優しい心遣いに心から感謝しております一生忘れません。笑顔で接していただき父の嬉しい顔が今でも忘れられません。最後までありがとうございました。</p>	<p>ありがとうございます。まだまだ足りないことがあるかと思えます。今後も丁寧な言葉かけ、丁寧なケアを心掛けていきます。今後ともよろしくお願いたします。</p>

<ショートステイ>

<p>・老人の特性で遠慮がちなところ（お願いごとを言いにくい）をくみ取って、スタッフ全員が配慮に心がけていただきたい。（デイサービス利用あり）</p>	<p>十分な配慮が足りず申し訳ございませんでした。気軽に言っていただけるような言葉かけができるように工夫していきたいと思ひます。</p>
<p>・日中活動がない為、心身・心の落ち込みがみられる。ショートにも活動の時間を作ってほしい。</p>	<p>ご家族様には大変ご心配をお掛け致します。少しずつではありますが、ご利用者ごとにできる範囲の日中活動も取り組むようにしております。</p>
<p>・母親の入居も検討しておりますが、まだ動いている母には入居が早いかと足踏みしている次第です。 外出後の対策をもう少し緩和していただけると、こちらも前向きになれるかと思ひます。 今後その件を検討していただければと思ひております。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。面会の内容は10月21日より変更となっておりますが、外出は変わらず日中2時間までの外出でお願いしております。外出内容によっては、柔軟な対応は行ってきたいと思ひますので、個別でのご相談をお待ちしております。</p>

<ホームヘルプ>

<p>・サービス時間が短い。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。サービス時間の変更については、介護保険改正に基づいて提供しております。ご理解頂きたいところではあります。どうしても延長での支援をご希望であれば、別途料金がかかりますが、自費での対応も可能です。ご相談頂ければと思ひます。</p>
<p>・いつも良くして頂いていますが、ベッドの下テレビの後ろ・トイレ内のドアの下に誇りがありました。可能であればタンスの上、荷物を動かして拭いて頂ければと思ひます。</p>	<p>お世話になっております。ご意見いただきありがとうございます。隅々まで対応させて頂きたいところではあります。訪問介護の掃除は、介護保険制度にそってサービス提供いたしております。自立支援の観点から訪問時は、一緒に出来る部分は利用者様も掃除して頂き、難しい部分はお声掛け頂けると対応可能な範囲であればお手伝いできると思ひます。荷物などにおいても、訪問前に移動して頂ければ掃除可能です。詳しくご説明が必要であれば、事業所へお問い合わせ頂けると幸いです。今後とも、よろしくお祈り致します。</p>
<p>・職員さんの負担軽減の為、家族への連絡は、ラインやショートメール使用を検討されてください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご家族様の希望により、すでに対応させて頂いているご利用者様もいらっしゃいます。</p>
<p>・ヘルパーさんに掃除を頼んでいますが、床に汚れが、こびりついています。利用者の私がしますを信じて掃除してくれませんか。 寄り添ってばかりだと部屋は汚れたままですよね。</p>	<p>アンケートのご回答ありがとうございます。訪問介護での掃除は、自立支援の考えのもと関わっております。利用者様の「出来る」お気持ちも尊重しながら対応してまいりましたが、ご自身で難しい場合は、どうぞお声掛けください。</p>
<p>・時間が速かったり、遅かったり朝のうち用事がある時に時々、困る時がある。</p>	<p>サービス時間の変更に対応頂き、まことに感謝しております。と共に、ご迷惑おかけして申し訳ありません。頻回にそのようなことがないように、今後は気を付けてまいります。活動時間への5～10分ほどの訪問時間のずれは、交通事情により申し訳ありませんが、生じてしまう事があります。ご理解頂けると幸いです。</p>

<小規模多機能>

<p>・本人との会話の糧になる為、利用中の状況が知りたい。家族へのお知らせが、少ないのが残念です。ネットなどの配信などないのでしょうか。 (ショート利用あり)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在の所、利用状況の報告については連絡ノートや電話連絡で行っており、インターネットやホームページでの配信はございません。ご利用状況が気になる際は、いつでも事業所までご連絡ください。口頭や画像等で、ご報告できるかと思います。</p>
<p>・お世話になるようになって、いつも良かったなと思っております。</p>	<p>ありがたいお言葉、誠にありがとうございます。これからも皆様が自宅での生活を継続できるように我々も支援に尽力してまいります所存でございます。</p>

<デイサービス>

<p>・入浴の際、女性が付いてくださいますが、男性ですので、気になるのではと思います。</p>	<p>入浴のご利用ありがとうございます。入浴時は同姓での介助をご希望の方にはなるべく同姓で介助できる様調整しています。職員の人数次第では調整できない日もあり申し訳ありません。</p>
<p>・座ったままで出来る足先やかかとあげさげ運動・首をまわしたり、肩の上下運動を加えて欲しい。腕を左右に振る、立位移乗のみの為。</p>	<p>機能訓練についてのご要望ありがとうございます。本人様・ご家族様の意向に沿った機能訓練計画を作成していますので、今後もご希望内容などあればご意見お願いいたします。</p>
<p>・老人の特性で遠慮がちなところ（お願いごとを言いにくい）をくみ取って、スタッフ全員が配慮に心がけていただきたい。（ショート利用あり）</p>	<p>十分な配慮が足りず申し訳ございませんでした。気軽に言っていただけるような言葉かけができるように工夫していきたいと思います。</p>
<p>親切・丁寧な対応感謝しています (ショート利用あり)</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。今後もご満足いただける様勤めてまいります。</p>
<p>食事への細々した配慮を頂き本人、家族共に感謝しております。（ショート利用あり）</p>	<p>いつもご利用ありがとうございます。今後もご満足いただける様勤めてまいります。</p>
<p>・本人との会話の糧になる為、利用中の状況が知りたい。家族へのお知らせが、少ないのが残念です。ネットなどの配信などないのでしょうか。昼食も何を食べたかわかりません。担当者がいると何でも聞けるので安心です。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご利用状況については日々の連絡帳を使用しご家族様とやり取りさせて頂いています。昼食の内容も対応できる様検討していますので、もうしばらくお待ちください。また、ネットでの配信などは行っておりませんのでご理解お願い致します。ご利用者毎の担当者は決めておりませんので、窓口が1本化がよろしければ管理者までご連絡頂けましたら対応いたします。よろしくお願いいたします。</p>

<アクティブデイ>

<p>・介護士さんの素顔を見たい・早くマスクをはずすことができればと思います。</p>	<p>アンケートのご回答ありがとうございます。コロナが流行る前の様にマスクを外した生活が出来れば一番いいのですが、コロナを含め感染症が減少してきてはいますが0ではありません。高齢者の皆様と関わりを持ちお仕事をさせていただき、やはり私たち自身が皆様へ感染症・コロナを移してしまっはいけないと思っています。私達職員のお顔を見たいと仰って頂き、うれしく思いました。1日でも早く、マスクを外した生活が送れるよう職員一同願っています。</p>
<p>・入浴時湯舟の汚れに気を付けてほしい。</p>	<p>アンケートのご回答ありがとうございます。以前も湯船の汚れのお話を頂きましたのでお湯を出し続け、湯垢・髪の毛などの汚れを流して対応させていただいてはおります。しかし、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。1つございますのが、お湯を出しますと気泡が出て浴槽内が白く濁ります。白く濁った浴槽が汚れの様に見える事があります。浴槽内をかき混ぜてお湯の色を透明に戻すようにはしておりますが、その点ご理解していただけますと幸いです。今後も気持ちよく入浴をしていただけるよう配慮させて頂きたいと思っております。</p>
<p>・書棚を見極めて整理してほしい。</p>	<p>アンケートのご回答ありがとうございます。本棚の週刊誌などで整理ができておらず、本を探される際ご不便をお掛けして申し訳ございません。お声を頂きましたので少し整理をさせていただきました。今後も、分かりやすく本棚の整理をしていきたいと思っております。</p>
<p>・短い文章でもいいので、その日の様子を書いてもらえるとありがたいです。</p>	<p>アンケートのご回答ありがとうございます。送迎の際にご家族様がいらっしゃる所には、その日のご様子を簡単ではありますがお伝えしてはおります。ご不在で何かお伝えしなければいけない場合は、電話連絡をさせて頂いたりしております。ご家族様が遠方にお住いの方にはメールを送らせて頂いたりしております。今後も何かありましたら連絡ノートにご記入させて頂きたいと思っております。</p>
<p>・個々の生活を漏らすことなく相談に付き合ってくださいるのがうれしいです。</p>	<p>アンケートのご回答ありがとうございます。契約の時にもお話させていただいていますが、個人情報な為他言は一切致しません。個人的なお話・相談を傾聴する場合は、なるべく他の利用者様がいらっしゃらない所で行いたいと思っております。今後も注意しながら、対応させて頂こうとは思っていますのでどんな事でも構いませんので、お話しして頂ければと思います。</p>
<p>・飲み物と一枚のチョコレート最高のおもてなしで 歌に踊り、最高のおもてなし、幸せをありがとうございます存じます。</p>	<p>アンケートのご回答ありがとうございます。帰る前のお茶とチョコレート。チョコレートは以前より中身が小さくなり、皆様にはご不満に感じいらっしゃるかと思います。申し訳ございません。最高のおもてなしが出来ているかは分かりませんが、今後も皆様が、「アクティブに来てよかった。楽しかった。」と思って頂けるよう職員一同変わらせていただきたいと思います。</p>

<有料老人ホーム>

<p>・衣類のボタンつけなど可能であれば助かります。</p>	<p>・ご意見ありがとうございます。衣類のボタン付け等は介護士が業務の合間に時間を見つけながら行っている状況です。ボタンが取れている事に気づいた場合は出来るだけ早めに対応をしたいと思います。</p>
<p>・規則の縛りが強すぎて柔軟性がなく、閉鎖的、事故防止も大切ですが、高齢者の喜びを感じない施設になっていると感じています。介護士さん達は、家族や本人にも寄り添ってくれて、本人も満足して感謝しています。しかし、看護師さん大変冷たい態度で驚いています。高齢者の心のケアや家族の気持ちに寄り添う声かけなど配慮してもらいたいと感じます。</p>	<p>ご利用者様、ご家族様に不自由な思いや不快な気持ちにさせてしまい大変申し訳ありませんでした。施設での生活は集団生活の場であり、ご利用者様の安全面や安心できる生活を送って頂くため、ある一定の基準や決まり事がありに設けさせて頂いています。その中で、ご利用者様やご家族様に喜びや楽しみを感じて頂けなかった点に関しては今後、見直し出来る範囲で検討を致したいと思います。</p> <p>看護師が冷たい態度をとってしまった事については大変申し訳ありませんでした。ご家族様への気持ちにお寄り添う配慮に欠けていたと思います。引き続き接遇や言葉使いには十分注意しご利用者様、ご家族様の気持ちに寄り添ったケアを心掛けるよう職員教育を徹底していきたいと思ひます。</p>
<p>・本人からの話ですが、威圧的で命令口調のヘルパーさんがいると聞いたことがあります。介護の現場では、密室になる事もありますので、利用者から不信感をもたれないような対応をしていただきたい。</p>	<p>ご利用者様、ご家族に不快な思い、不信感を抱かせてしまい誠に申し訳ありません。職員教育として言葉使いや接遇に関しまして、当法人のマナーブックに基づき信頼のおける職員育成・施設作りに努めてまいりたいと思ひます。この度は大変申し訳ありませんでした。</p>