

## <特別養護老人ホーム>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染予防対策としての計画面会に対して説明不足を感じる。</li> <li>・「ケアポート晴寿だより」メール配信は知らない。（配布物がある為）</li> <li>・母の着衣の乱れがあり、直したことがある。</li> <li>・利用サービスに応じたアンケート内容として頂きたい。これがより質の高いサービス・顧客満足に繋がります。また目的に合致すると思えます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございません。分かりやすいよう文章などで説明していきます。</li> <li>・配布物希望、メール希望の方がいらっしゃいますので今の配信方法をとらせていただいております。</li> <li>・細やかなケアを基本に整容に努めていきます。</li> <li>・アンケート内容を見直していきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便物が施設に届いた際には、封を開けての確認をして頂きたいです。（緊急の郵便物があった為）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。早めに開封が必要な場合は、ご家族にご連絡しながら対応させていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・晴寿だよりは写真がやや小さくて残念</li> <li>・スマイル通信は心が温まります。有難い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体のバランスを考えながら写真の大きさを考えていきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話での問い合わせ時、返答がなかった事がありました。引き継ぎを確実にお願いしたいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。確実に引き継ぎを行い同じようなことがないように以後気をつけます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・体も清潔にさせていただいていますが、顔を拭いていただけたらと思います。それと髭をちょっと切っていただけたらと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>起床時、朝食前などに日々整容に努めていきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告は良くして頂いているし、とても評判がよいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答なし</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染対策においては、出来るだけ入所者の負担の少ない方法でお願いしたいです。（自室への隔離をなるべく減らすなど）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染者数、感染状況などを勘案しながら出来る限り入居者様のご負担が少ない対応をしていきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナが増加している中、室内での面会は大丈夫でしょうか？こちらも気を付けておりますが。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>来園時の手洗い、手指消毒、施設内は常時マスク着用を引き続きご協力お願いします。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・無理ない範囲でかまいませんので、面会を多く出来るようにして下さい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染状況などを勘案しながら、検討していきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日曜日の面会があれば助かります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>面会枠、面会回数など今後検討していきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の献立表で豊かな食だと安心しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答なし</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・30分で2人の面会になってますが、3人で30分の面会にして頂けないかなと思います。3～4人だと15分があつという間で残念です。1週間に1度だと嬉しいですが。</li> <li>・カラオケが大好きな兄ですのでCDを流して（ずっと）下されば幸いです。話をすると答えます。写真とか見せてください。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・面会のご説明が不十分で申し訳ございません。居室での面会は3名までとなっています。4名以上の場合は交代での面会、もしくは4名以上1階ホールにて面会をお願いしていますのでよろしく申し上げます。面会の制限で大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。</li> <li>・面会時などに職員にお声掛けをお願いします。</li> </ul>

## <ショートステイ>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭の事情に配慮して頂き、家族一同感謝しております。ありがとうございます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答なし</li> </ul>
--	--

## <ホームヘルプ>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもヘルパーさん達からおいしい料理を作っていただき、ありがとうございます。尚、支払いはいつも2ヶ月の度をお願いしております。よろしいでしょうか？</li> </ul>	<p>ありがとうございます。支払いに関しては、翌月に引き落としでのお手続きさせてもらっているかと思っております。2か月の度となると手数料が発生しているのではないのでしょうか？出来る限り延滞なくお支払い頂けると助かります。ご都合もあられると思っておりますので、一度事業所へご相談頂きたいです。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の話を何度も良く聞いてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見頂きありがとうございます。限られた時間ではありますが、傾聴しながら支援させて頂きたいと思っております。もし、何か伝わっていない事などがありましたら事業所の方へご連絡頂きたいです。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日連絡帳の記載内容は楽しく有難く拝見させて頂いてますが、利用者の様子が大半なので、それ以外の生活環境（部屋の汚れ、片付け、整理整頓の具合）についてもう少し触れてもらいたい。</li> <li>・掃除等については問題があるわけではありません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貴重なご意見ありがとうございます。室内の状況などを書く事で本人様の気分を害さないかなども考える為、控えている部分もあるかと思っております。確かに状況をお伝えする事も大切ですので、記入の仕方を考え今後、対応させて頂きたいと思っております。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアポート晴寿だよりは折り曲げて普通郵便でいいと思います。</li> <li>・欠席の時、代理で来られた方の仕事が丁寧と思えました。トイレ掃除綺麗にして頂いています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お気遣い頂き、ありがとうございます。</li> <li>・ありがとうございます。励みになります。慣れない者が伺う事への不安軽減となるよう、また、代行でもご満足頂けるよう今後も努めさせて頂きたいと思っております。</li> </ul>

### <デイサービス>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回、笑顔での送迎をして頂き、とても嬉しく思っています。</li> </ul>	<p>ありがとうございます。より一層笑顔で送り迎えられる様、職員一同取り組んでいきます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・渋滞の関係もあるかと思いますが、早い迎えで8:45遅い時で9:15に家に送迎バスが来られます。道順もあるかと思いますが8:45（早い時間帯）でのお迎えお願いできればと思います。（お迎えが来るのを外を見てじっと待っていて白い車が来るとパーっと玄関を飛び出してしまうことが何度かあって危ないと感じました。家には見送るものがあるのですが…）</li> </ul>	<p>送迎時間についてご意見ありがとうございます。デイサービスの送迎の性質上、どうしても日ごとにコースや時間が固定できずに、送迎時間がバラバラになってしまい、ご迷惑をお掛けしています。出来るだけご要望に添える様、調整可能な部分は調整していきたいと思っております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の数が少ない。辞めた人の後の補充がない。レクリエーション時もっと利用者を楽しませるようなスケジュールを考えてほしい。</li> </ul>	<p>以前に比べ、職員数が減っておりご迷惑をお掛けしております。適正な職員配置が取れる様、検討しております。レクリエーションに関しても、もっと楽しんで頂けるような企画運営を考えていきますので、どうぞよろしくお願い致します。また、コロナ過で中止していた「ドライブ」を再開する等行事面も力を入れていきますので、ご要望などいただければ幸いです。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・デイサービスを利用させて頂いてもらうようになり、本人も大変楽しみにしております。末永く一日でも長く通わせて上げたいと思っております。職員の方々も親切で優しい人ばかりで母も大変よくして頂いて感謝しております。</li> <li>・食事もおいしいようで今日は何を食べたよと話してくれます。</li> </ul>	<p>ありがとうございます。これからもご利用者様に満足して頂ける様なサービス提供が行える様、職員一同尽力していきたいと思っております。食事についてもご意見ありがとうございます。色々なメニューを楽しんで頂けると幸いです。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員さん、介護士さんの目配りが良く感心します。いろいろと気づかれて本人も助かっております。</li> </ul>	<p>ありがとうございます。これからもご利用者様に満足して頂ける様なサービス提供が行える様、職員一同尽力していきたいと思っております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎に関して個人的な事情もくんで対応してほしい。</li> </ul>	<p>ご意見ありがとうございます。送迎に関しては、なるべく個別の御要望に対応していきたいと思っておりますが、前述した通り他の利用者様との兼ね合いもあり、全てに対応することが難しい状況です。出来るだけ調整したいと思っておりますので、ご相談頂ければ幸いです。</p>

### <有料老人ホーム>

<p>・リハビリを頑張り、健康を気を付けているのに「なんが復活するね」とけなされ、とても悲しい思いをしました。この頃急に変わられたような気がする。</p> <p>・もやしが固い、豆腐の水気を取って醤油をかけてほしい。塩気がなさすぎる。</p> <p>・職員の教育をきちんとして欲しい。言葉遣い、目上の人に対しての配慮がない。上の方に言っても改善がない。</p>	<p>・ご利用者様の気持ちも考えずに失礼なことを申し上げ、大変申し訳ありませんでした。入居者の気持ちを汲み取り、気持ちに寄り添った介護を実践できるよう職員教育を行いたいとおもいます。誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>・貴重なご意見ありがとうございます。毎月、栄養管理委員会を開催しており、味付けや分量などについて話し合いを行っています。ご利用者様に美味しい食事を提供できるよう努めてまいりたいと思います。</p> <p>・大変申し訳ありませんでした。毎月の勉強会で晴寿会のルール・マナーブックを基に「接遇」について職員に指導・教育を行っています。目上の方への言葉遣い、配慮についても日頃より指導・教育を行いながら業務改善、サービスの質の向上につなげてまいりたいと思います。</p>
--	---

### <アクティブデイ>

<p>・入浴を希望する者にとって、湯加減や肛門、陰部等を丁寧に洗っているのかな？そして衛生基準をクリアしているのかな？少し気になっております。今夏の猛暑の送迎、私はのどの渴きを熱いお茶を希望しましたが心よく察してくださり有難かったですよ。願わくば声を出すことが少ないのでハーモニカの伴奏でもよいから歌うチャンスを下さればハッピーでございます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご利用者様ご自身で洗われる方も、職員が見守りしお声掛けが必要と思った場合は、お声掛けさせて頂いております。テレビのニュースでも水質の問題があり、不安になられたかと思いますが、衛生面には注意をしています。お茶は暑いから冷たいお茶と決めつけず、ご利用者様お一人お一人にお尋ねし、今後も対応させて頂きたいと思います。コロナが流行し、マスク生活になり、中々声を出す機会が減っています。5類になり緩和された部分はありますが、依然感染力は弱まっておりませんが、今後ハーモニカや歌う機会を設けたいと思います。</p>
<p>・声掛け、お世話など良くして頂いてます。帰り際家の中までお願いする時もありますが、本当に有難うございます。</p>	<p>ご利用頂きありがとうございます。これからもご本人様・ご家族様のご希望やご要望に添えるよう、対応させていただきます。そして、気持ちよくご利用して頂けるよう取り組んでいきたいと思っております。</p>
<p>・いつも職員の皆さんには明るく対応して下さるのに感謝いたしております。有難うございます。</p>	<p>ありがとうございます。これからもアクティブデイに来て楽しかったと思って頂けるようにしていきたいと思っております。</p>

### <小規模多機能ホーム>

<p>・コロナの状況も落ち着いたので、なるべく外に散歩、バスハイク等、外に出る機会を多くもらいたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。コロナウイルスの流行期を除いては、ドライブ等の外出行事を積極的に実施していく方向で検討しております。</p>
--	---