

<特別養護老人ホーム 晴寿園>

4月の利用料金がどれくらい上がるかの表、もしくは負担金が1ヶ月でどれほど増すかが、分かりづらいと思いましたが、又、全面移転改築にあたり、利用料金を頂きましたが負担が多くなる為、何か方法があるのか相談したいと思っています。

事務室に声を掛けて頂けたら担当職員が対応しますので、どうぞ御相談下さい。出来ましたら、勤務の都合上、時間の予約の電話を頂ければとお願い致します。

私達、入居者の家族が来園するたびに、当園の園内の雰囲気は大変好感が持てます。今後も、入居者については、人生の先輩として尊厳ある介護をお願いしたい。

ありがとうございます。
職員一同、プロフェッショナルの介護士として努力したいと思います。

晴寿園は男性介護士さんが少ないようですが、抱えたり、トイレ等力のいる仕事は、女性ばかりでは無理です。人数も少ないし、大忙しの様で頼み事もあまり出来ません。皆さんきちんと仕事をしてらっしゃるし、伝えれば対応して下さいますけど、人不足の様ですね。

ご迷惑をおかけしております。福祉での人材不足は大変大きな問題ですが、人材の確保や定着を充実できるようにし、ご利用者が安心して過ごせる場所にしていきたいと思っております。

新施設、多床室も作って欲しいです。長期間ですので、金額的にも大変なので…検討をお願いします。

新施設に関しましては、ユニット化（個室）が国の方針となっており、多床室では新設許可が難しいのが現状です。利用料金につきましては、介護保険制度に基づく利用料金設定となっておりますのでご理解ください。

面会の頻度が多いのですが、帰る時に仕事の手を止めて毎回毎回玄関を出るまで見送っていただきます。大変申し訳なく思います。声かけだけの挨拶で結構です。お気持ちは充分感じております。

お気づかいありがとうございます。

定期的に6～7人の面談が苦手ですので、2人ぐらいにしてもらえたらと思います。

担当者会議は計画作成担当が個別に行なう事ができますので、ご希望のお申し出下さる様、お願い致します。

家族がいる時などは言葉も丁寧だけど、いないとひどい。

不快な思いをなさいました事、深く陳謝致します。尊敬の念を持った言葉使いができるように、接遇研修等を行っています。再度、指導を徹底し、気をつけてまいります。

最近顔などに傷があったりするので、職員さんの爪が原因らしく、もっと衛生的にも良くないのでたまには爪など検査して欲しい。

ご指摘ありがとうございます。毎月施設勉強会時に、爪のチェック体制をとる様に致します。

家族がいる時や見れる時は少々のおやつなどは食べさせて欲しいと思う。楽しみがないので食べる事が楽しみらしいから。

面会時等にご家族様と一緒におやつを食べられる事は了承しております。ただし、入居者様の病状や体調によっては制限があったり、喫食が無理な方もおられますので、必ずスタッフに一言声をかけてくださる様、お願い致します。

<特別養護老人ホーム ケアポート晴寿>

趣味が楽しめるようにお願いします。

午後より健康体操や余暇活動にて手芸、習字、脳ドリル、塗り絵、唄、ゲーム等の活動を行っていますが、個々の能力、趣味において、もっと個別に対応して行きたいと思えます。

<デイサービスセンター セイジュ>

時折、衣服の着せ間違い（入浴後）がある。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。入浴時に個人のネームを必ず衣類入れに置くようにしていますが確認が徹底できていませんでした。今後より注意していきたいと思います。
また、着せ間違いが無いように衣類の名前の確認を確実に行いたいと思います。

お風呂の順番はどのようにして決めてらっしゃいますか？
お風呂の椅子のタオルケットが濡れている時が時々あり、不快感があります。

不快な思いをなさいました事、申し訳ありません。入浴の順番は出来るだけ入浴時間が公平になるようにお声かけを行っています。余暇活動などの時間に入浴をしたくないと希望されている方も多いですが同じ時間に入浴出来る利用者様は限られている為時間についてはご理解いただけたらと思います。
椅子のバスタオルはこまめな交換を行っていますが、入浴後の身体の拭き上げを徹底したいと思います。

テーブルが頻回に変わります。
なぜあんなに変わる必要がありかすか？中には自分の席が分からなくなる人あり。

席を固定化すると後ろの利用者様が職員の声が聞こえなかったり、テレビが見えにくかったりするため、月に一度席の場所を変えることで後ろの席と前の席に平等に座れるようにしています。

カラオケについて、私は聞くのは大好きですが歌うのは苦手な人間です。歌える人は心弾む時間でしょうが、私は苦痛。他のテーブルを見ると、おしゃべりをしたり…私のテーブルはおしゃべりも無いのでなお苦痛。この時間を何か有効に過ごしたいと思うのですが（歌嫌いな人の悩み）

今後皆様にカラオケが始まる前に声掛けを行い、趣味活動などの実施を検討しています。また、スタッフに声を掛けて頂ければ地域交流スペースで自由な時間を過ごして頂けます。

正常の人と少しボケた人と一緒の机だったら、話が通じないので1日疲れます。ある程度、同じくらいの人をお願いします。

配慮が足りずに申し訳ありません。配席は話が合う利用者様同士が一緒になるように注意して決めています。病気の進行などから徐々に会話が困難になられる利用者様も多くいらっしゃいます。スタッフが心がけて配席について話し合いを行っていますが、配慮が不足していたと思います。希望の席がある場合はスタッフに声を掛けて頂ければ検討させていただきます。

<アクティブ>

毎週楽しみにしております。家でもちよっと運動しないとという気持ちになります。

有りがたい感想伺い嬉しく思います。今後も、自宅で取り組める運動をご紹介しますと思います。

希望ですが、設備が大変でしょうが、カラオケの設備を前向きにお考えいただけたらと思います。

アクティブセイジュではワンフロアで皆様に寛いで頂いてます。その中で休憩をされる方も居られ、設備上カラオケを流すことが難しいと思っています。皆様が楽しんで頂ける運動メニューやレクリエーションを充実して行きたいと思っています。

送迎時間が不定期すぎる。

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。出来るだけ定時でのお迎えを心掛けていますが、交通事情などでずれが生じる事もあるかと思っています。変更がある際はご連絡を行い、お待たせしないように心掛けます。

<ショート>

良くして頂いていると思います。ただ本人の記憶が帰宅まで保てていない場合が多いので正直（本人がイヤな思いをしたかどうか…）家族としては表面状だけしかわからないのも事実。ただ、笑顔で帰宅してくれるので全体的には満足しております。

いつもご利用いただきありがとうございます。これからも笑顔でご帰宅いただき、ご家族様にも安心して頂けるよう取り組んでまいります。

11～12年前当方集会場において説明に来られ、担当職員様の好印象の説明を拝聴し、記憶しておりました。

ありがとうございます。これからも皆様に安心してご利用いただけるよう開かれた施設となるよう頑張っております。

失禁した汚れ物をいつも洗って頂き感謝しております。

いつもご利用いただきありがとうございます。今後もお利用して頂けるご本人様、ご家族様に寄り添い安心してご利用いただけるよう取り組んでまいります。

ケアマネージャーと晴寿園の職員の方との間は連絡、引き継ぎなどはないのでしょうか？晴寿園にお願いしても、後でケアマネージャーから同じ内容の事を聞かれます。利用者としては、ケアマネージャーと職員間でミーティングがあるものと思っていたのですが、行き違いというか、同じ事を2回言われ「何で？」と思っています。どちらかに言えばそれで通じるようお願いしたいのですが無理でしょうかね。

ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。今後は安心してご利用頂けるよう情報共有に努め、関係各所との連絡がスムーズに行き届くよう取り組んでまいります。

冷えた食事でなく暖かい食事を出して欲しい。

温かいものは温かいうちに、冷たいものは冷たいうちにご提供出来るように取り組んでおりますが、行き届かず申し訳ありません。栄養課、介護課で業務の見直しを行ない改善していきたいと思っております。

食事の時、薬も一緒に持ってきて欲しい。

ご利用いただきありがとうございます。食事の時に一緒にとのご希望ですが、まわりの利用者様の間違った服薬、飲み忘れ、紛失、服薬確認もれ等を防ぐ目的で別にお持ちしております。ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますようお願いいたします。

待たせる時には時間など目安を伝えてほしい。

不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ありません。どうしてもお待たせする時には安心して頂くようお願いしてまいります。

看護婦さんがいない時が不安。専門職でしか出来ない事がある時。

日中看護師は勤務いたしております。夜間不在の時は電話による連絡がとれる体制をとっています。

週1回のショートをお願いしておりますが、室内でも少し歩いたりさせて頂いたら助かります。ソファで座っている事が多いようですので…出来る限りでいいのですが。

いつもご利用ありがとうございます。ご本人様の状態に合わせ、ソファからトイレなどの移動時に歩いて頂くような取り組みを行っております。

無理をお願いする事もあり、助かっております。本来外出嫌いなのですが、快く行ってくれます。

いつもご利用頂きありがとうございます。これからも楽しんで来て頂けるよう取り組んでまいります。

<ホームヘルプ>

できましたら、今後も同じ方（御二人）をお願いしたいと希望します。

極力、ご希望には沿って行きたいと思えます。

要支援2のもの保険制限や契約なのか、決められた事はきちんとして頂いていると思いますが、廊下の手すり、トイレの手すりもたまには拭いてもらいたい。

介護保険制度の上、出来る事出来ない事に制限がありますが、活動時間内で、満足頂ける様に努力させていただきます

週2回来て頂いていますが、どの方も親切で優しくて、主人の時から長いご縁で有難く感謝致しています。

有難うございます。今後とも満足頂ける様に努力させていただきます

初めの頃は、間違えて訪問された事がありました。ヘルパーさんが来られるようになり、とても助かってます。もっと早く利用すればよかったと思いました。

有難うございます。今後とも満足頂ける様に努力させていただきます

Iヘルパーに担当してもらい嬉しい良かったです。今後も続けてほしい。

貴重なお言葉を有難うございます。

家内がいても起きられず、鍵が開けられず
ご迷惑をかけ申し訳ありません。いろいろ
介護の為に有効な情報なども得られ助かっ
ています。

今後も、私達も勉強しながら必要な情報を
提供させて頂きたいと思います

<ケアマネ>

※コメントはありませんでした。

<小規模>

色々と、デイケアを見学させてもらいましたが、
他の所に比べ施設も明るく、入浴なども丁寧にお
世話して頂いて大変助かっています。
おやつも手作りで美味しいと言っております。
母が倒れた際にはストレッチャーでかかりつけ医
院に敏速に送って下さり、有難いと思いました。
一貫したサービス対応がどの職員の方の態度に表
れている様にお見受けします。細やかな希望にも
対応して頂いて助かっております。

お褒めの言葉を頂きありがとうございます
ございます。職員一同まだ至らない点
が多くご家族様にはご迷惑をおか
ける事も多々あります。
これからも「セイジュの小多機で過
ごせてよかった」と思ってもらえるよ
うにスタッフ一同細やかなケアを
心がけて行きたいと思っております。

<その他>

晴寿園だよりは必要な分だけ
に配布されたらどうですか？
その分経費削減で…。

ご提案有難うございます。「晴寿園だより」の配布は選別
や集計の手間コストを掛けずに、利用者様全員へ請求書
に同封し送付しています。

また、印刷コストを抑えた手作りで作成していますので、
読みづらい点もあるかと思いますが、今後ともご愛読お
願い致します。

毎月の晴寿園便りを頂き、楽
しく読ませて頂いております。
あちらこちら見学やらお
花見やらで何かうらやましく
も思います。

晴寿園便りは施設やデイサービスご利用の雰囲気や少し
でもお伝えしたく、毎月広報委員会で作成しています。
これからも楽しんで頂けるよう、スタッフ一同頑張りま
す。

信号機なしの横断歩道にて職員運転車に止まってもらえなかった。

活動送迎車輛の運転マナーについては晴寿会ルールマナーブックを作成し、職員へ周知していますが、御不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。再度マナーアップを職員へ徹底いたします。

事業所なしでは、居宅の介護は成立しません。末永く、事業所が利用者の希望に答えたいける様な、職員の方の処遇改善を求めます。国への懇願活動にも利用者側の視点も必要かと思えます。(小規模)

介護職員の処遇改善については、平成 27 年度財源が上乘せされ、晴寿会でも介護職員手当を増額いたします。利用者様に満足して頂けるサービスを提供する為にも、働く職員が充実した生活を送れるような待遇改善に努めてまいります。

また、以下の様なコメントも頂いてます。ありがとうございました。

本人も家族も安心して生活できるようになりました。毎日感謝しております。

いつもニコニコした母の顔を見るたびに皆様に優しく接して頂いているからだ感謝します。

職員さんがとても親切で心がなごみます。皆様との会話に親しみを感じお会いするのが楽しみです。有難うございます。

コメント集計にあたり、たくさんの感謝のお言葉を頂きました。有難うございます。こちらでは、「具体的な内容が記載されているもの」及び「苦情・ご意見に関すること」のみを掲載させて頂きましたことを、報告させていただきます。