

<特別養護老人ホーム 晴寿園>

事故（転倒）があった時、状況を把握しないままに説明されたことがありました。多少の事故はあると思います。その時、現場にいた方からの説明をお願いしたいと思います。

説明不足があり申し訳ありませんでした。入居者様の状態報告・事故報告等は生活相談員が窓口となり報告させて頂いています。その時の状況は直接かかわった職員が説明を行う事が望ましいですが、変則勤務の為困難な事があります。今後は正確な状況を把握しご説明が出来るように致します。貴重なご意見有り難うございました。

衣類の紛失、他の人のものがまじっている。名前を書いているので確認してほしい。

ご迷惑おかけして申し訳ございません。衣類の整理、収納する際は名前の確認を徹底し、確実にを行うように職員に周知しました。

院長先生をはじめ、皆様礼儀正しく、言葉使い・態度・行動申し分ありません。

有難うございます。今後もマナーの向上に職員一同努めていきたいと思ひます。

施設長をはじめ、職員の対応がとても感じよいと思ひます。

貴重なお言葉有難うございます。まだ、至らない点が多くありご家族様には不快な気持ちにさせることもありますが、これからも細やかなケアを心がけて行きたいと思ひます。

お風呂の回数が1日増えたり、陰部洗浄をしてくれているので尿路感染が減りました。

有難うございます。今後も入居者様の状態に応じた細やかなケアを心がけて行きたいと思ひます。

晴寿園から連れて行って下さるドライブに参加させて下さい。

ユニット毎に3ヶ月毎の外出計画、季節に応じた外出計画を立てています。皆様が参加できるように取り組んで行きたいと思ひます。

いつ行っても母はニコニコしています。お世話になって、やっと自分自身も優しくなれた気がします。ありがとうございます。

これからも笑顔で過ごして頂き、ご家族様にも安心して頂ける様に取り組んで行きたいと思ひます。

年寄で耳が遠いかもしれないが言い方がキツイ。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。接遇研修を実施しマナーの向上に努めていきたいと思っております。

利用者が洋服の着衣が乱れている時がある。

ケアが行き届かず申し訳ありませんでした。ご意見を踏まえ、日常の整容、身だしなみについて職員とケアの方法を確認いたしました。気持ち良く生活して頂く様にサービスの質の向上に努めてまいります。ご意見有り難うございました。

新しく出来る施設に多床室も作って欲しかったです。料金的に非常に大変です。

新築・移転にあたりご迷惑を掛けております。ご利用者様によっては制度活用をする事で、費用が軽減できる場合もございますので、生活相談員までご相談を頂ければと思います。

無表情でオムツ交換をされていた。

配慮にかけ申し訳ありませんでした。介助の際にはお声掛けし入居者様のお気持ちを考えた介護が提供できるように努めてまいります。

少数の人が同じ職員に対して強い言葉で注意されるのが耳ざわりな時がある。時間に追われて一人の人に時間をかけられないのは分かるが、家族に聞こえないように注意してほしい。注意されている人もかわいそうな気がする。

不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。職員自身のご家族様の立場に立ち、身の置き換えを考え基本にする事を周知しました。貴重なご意見有り難うございました。

<特別養護老人ホーム ケアポート晴寿>

リハビリをしてもらえる、専門的な知識が高い理学療法士の方がいらっしゃることも様々な相談が出来ると思うので、是非、常駐して頂きたいと思います。

日常生活の中で、現在の身体の動きが維持できるように、日々の生活動作の中に取り入れております。現時点においては今後の理学療法士の配置はありません。

アニマルセラピーなどを取り入れ、入所者の方に癒しを与えてもらえるような新しい取り組みをして頂きたいと願っています。

動物と触れ合うことで癒される効果は確かにあると思われれます。しかし、施設内においてはアレルギーや動物を怖いものと捉える方もいらっしゃいます。現時点におきましてはアニマルセラピーの取り組みは考えておりません。

自分で手を洗う事が出来ないので、食事やおやつの前におしぼりを出して頂ければありがたいです。

各居室の居室洗面台にて流水のもと洗浄する事を基本とし、動作が困難な方のみ食前の手拭をご準備させて頂いております。行き届いていなかった点につきましては改善に努めさせて頂きます。

個室かロビーに来客用の椅子があればいいです。

各居室に常時置かれる椅子の配置におきましては個人様用として家族様よりのご準備が必要となりますが、来客時にユニット内（個室）やロビーにおいて必要な時には、職員にお声を掛けて頂ければご準備させて頂きます。配慮が足らず申し訳ありませんでした。

## <デイサービスセンター セイジュ>

爪切りなどして頂き、大変感謝しております。

有難うございます。これからも細かい部分まで配慮が出来るよう職員一同心配りを忘れずケアを行いたいと思います。

書道部に所属しておりますが、中々上達しません楽しんでおります。

クラブ活動は皆様に楽しんで頂けるように今後も継続していきたいと思います。

お華を習いたいのですが、無理でしょうか？是非お願い致します。残る余生を楽しく過ごしたいと念じております。

ご要望有難うございます。現在華道を教えて頂ける先生がいらっしゃらない為指導できる方が見につき次第ご要望にお応えしたいと思います。

以前にも増して、スタッフの皆様の対応に笑顔が見られとても嬉しく思います。爪切りや、細かい部分にも気を配って頂き、感謝しております。

有難うございます。職員一同笑顔を忘れずに利用者様と一緒に楽しみながら活動を行っていきたいと思います。

## <アクティブ>

帰宅前に車に乗る順番を無理やりのせている。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後はご案内順にお名前をお呼びしてスムーズに乗って頂けるように対応させて頂きたいと思います。

トイレに鏡がありません。身だしなみの為鏡を1か所でもいいのでつけて下さいませんか？

多目的トイレに設置しておりましたが、他のトイレにも設置をさせて頂きたいと思います。ご意見ありがとうございます。

経営者の方が職員様の頑張っている姿を見て頂きたいと思います。皆様方それぞれに良く周りを見て行動なさいますし、申し分なく思っています。

ありがたいお言葉有難うございます。今後も皆様に喜んで頂き、又気持ち良く過ごして頂けるようにスタッフ全員で取り組んでいきたいと思います。

迎えの時間がまちまちの日がありますので、気を付けていただきたい。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。出来るだけ定時のお迎えを心掛けておりますが交通事情や送迎コース変更にて時間変更になったと思います。やむを得ず時間変更が必要な際は事前の連絡をさせて頂いております。時間に余裕を持ち安全運転での送迎に努めていきたいと思ひます。

セブンイレブンや銀行が目前にあるので、休み時間に用事が出来たらなと思ひます。

誠に申し訳ありません。介護保険制度上、通所介護利用中は事業所で過ごして頂く事となっております。規定となっておりますのでご理解頂ければと思ひます。

頭の体操であるでしょうけど、同じ事のみばかりでなく、時には折り紙、手芸なども教えてもらいたいです。費用がかかる様でしたら本人負担でもいいと思ひます。

ご意見ありがとうございます。日々、様々な運動や脳トレを考えておりますが不十分な点多かったと思ひます。今後は皆様のご意向確認しながら希望に添えるように努めていきたいと思ひます。作品作りについては資料や準備品を整え次第、皆様で取り組んで頂ける物を準備させて頂きたいと思ひます。

時間が短い様な気がする。(週に1回だから)ます。

アクティブセイジュは時間帯を選択して頂く事が出来ます。

月 木：1日 (9:00~15:30)

火 水 金：半日 午前 (9:00~12:10)  
午後 (13:30~16:40)

追加利用ご希望がある際は、スタッフへ伝えて頂き担当CMと検討させて頂きたいと思ひます。ありがとうございます。

時間が短い様な気がする。(週に 1 回だから)

アクティブセイジューは時間帯を選択して頂く事が出来ます。

月 木：1 日（9：00～15：30）

火 水 金：半日 午前（9：00～12：10）  
午後（13：30～16：40）

追加利用ご希望がある際は、スタッフへ伝えて頂き担当 CM と検討させて頂きたいと思ひます。ありがとうございます。

お風呂でも丁寧に洗って頂いている様で本人も満足している様です。

ありがたい言葉を掛けて頂き有難うございます。2 種類の浴槽がございますので今後も楽しみながら安全に入浴頂けるように努めさせて頂きたいと思ひます。

一日中主人はひとりで過ごしていたので、心配事が増えていき、中でも人との触れ合いが無くなっていくのに、今後どうしたら良いのか悩んでおりました。家が南の方で遠いのにきちんと迎えに来て頂き感謝でいっぱいです。

こちらの方こそ御利用して頂き有難うございます。また、ありがたいお返事にてスタッフ一同今後も安心して過ごして頂けるように努めていきたいと思ひで一杯です。ご意向に沿えるように努めていきたいと思ひます。

### <ショート>

ショートステイ時、使用した下着を洗濯してくれるサービスがあると助かります。

ご要望有難うございます。お持込みの衣類に予備がない場合や汚れがある場合必要に合わせ洗濯をさせて頂く場合もございます。今後ご要望に添えるか検討してまいりたいと思ひます。

入園者のお世話は大変の様です。ですから、手当てを少しでも上げるように検討されてもよくないかと思ひます。

ご意見有難うございます。お言葉を頂き、今後もより一層ご本人様に快適に過ごして頂けるよう、努めてまいりたいと思ひます。

母は年齢からしたら、とても元気なので 3～4 ヶ月に 1 度は外レ連れ出してもらえたらと思います。デイの方達はよく外に出られている様でうらやましく思います。

ご意見有難うございます。ショートステイご利用については基本、生活の場の提供になります。頻度が高く利用して頂いているご利用者様にも、楽しみをもって過ごしていただけるように今後検討してまいりたいと思います。

衣類の変わり目にしているが、晴寿園内では無頓着なのか冬でも夏の靴下をはいていました。晴寿園内では温度調節がしてあり構わないかもしれないが、家に帰る時には季節にあったものを身につけさせてほしいと思います。

ご意見有難うございます。衣類の確認はご利用の都度行なっておりますが、ご本人様への配慮が至らない部分があり申し訳ございませんでした。今後細かなケアに努めてまいります。

ショートの人達は外靴でそのまま入っていますが、私たち家族はスリッパに履き替えさせられます。意味があるのでしょうか？

ご意見ありがとうございます。ご利用者様の身体状況により変わりますが、立ち座りが大変な方・履きなれた靴を使用する事で、怪我などが無いようそのままご利用して頂く場合もあります。衛生面の工夫も今後検討していきたいと思います。

笑顔がなかった。衣類の入れ替えに行った時、見張られているような感じでずっとそばについていた。

ご意見有難うございます。ご家族の方にご協力を頂いたにもかかわらず、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後、気持ちよい対応が出来るよう心掛けたいと思います。

ショートステイが 6 月から個室のみになると聞き、経済的負担が増えるのが不満。

新築・移転にあたりご迷惑を掛けております。ご利用者様によっては制度活用をする事で、費用が軽減できる場合もございますので、生活相談員までご相談を頂ければと思います。

利用者にあった本とか、唄などの娯楽が欲しいなと思います。

ご意見有難うございます。施設内では創作活動や歌を歌ったりと行う時間を作り行なっていますが、より一層ご利用中も楽しんで頂けるよう、工夫をしてみたいと思います。

### <ホームヘルプ>

予定変更が言いにくい。事業所側の週間予定がつまっているため。

ご迷惑をお掛け致しました。以前のスタッフ数に戻りましたので今後は、ご希望に添える様に対応させて頂きたいと思います。

施設を運営されているので本人状態が悪化した場合など、対処してもらえそうで良いと思う。

今後も、法人内の他事業所とも連携を密にとり、少しでも利用者様の不安が取り除ける様な情報提供が行える様に知識を深めて参ります。

ヘルパー坂口さんの料理の内容、品数、料理後の整理、血糖値検査、インシュリン注射の連絡、素晴らしいです！

ありがたいお返事有難うございます。今後も、他スタッフ共に知識を深め皆様に喜んで頂ける様なサービスが提供出来る様に努力して参ります。

### <ケアマネ>

※コメントはありませんでした。

### <小規模>

お風呂に入るのを嫌がったりして大変ご迷惑をかけていると思います。でも体を拭いて下さるのが気持ちいいと言って感謝しています。

利用者様に気持ち良く入浴して頂けるよう心がけております。これからもケアに満足して頂けるよう職員一同努力してまいります。

ごくたまに連絡が混乱する事がある。

ご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後職員間で情報の共有化をより密にし、正確でスムーズな連絡体制がとれる様に致します。



## <その他>

季節に応じた料理を提供して頂き、有難うございます。汁物も丁度いい暖かさにしていただき、職員様のおもてなしの心に感謝しております。調理師として働いた経験もありますが、十分おいしく彩り、カロリー共に満足しています。

おいしく食事を楽しんで頂ける為に、温かい物は温かいうちに提供出来るよう取り組んでいます。味や量の好みは人それぞれで違いますので、すべての方に毎食満足して頂くことは難しいことですが、日々の食事を楽しんで頂ける様、今後も献立調理に力を入れたいと思います。

他の所に行って、一番感じが良く、内容や先生方の対応など、とても感じが良かった。

コメント有難うございます。これからも感じの良い施設と思って頂ける様な、職員教育に努めてまいります。

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。