

### 【ご意見箱の意見に関する回答について】

当法人では、皆様方のご意見やご要望を基に、十分検討し、少しでも入居者・利用者・ご家族様に満足して頂けるようなサービス提供ができるように、職員一丸となって、日々対応しているところ  
です。

平成 29 年度上半期(平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日)に皆様方から頂いた貴重なご  
意見等について回答をしていますので、ご高覧下さい。

今後とも、皆様方からいただきましたご意見やご要望等に、職員一同誠心誠意対応をし、満足して  
いただける様サービスの提供を目指しますので、ご指導・助言の程よろしくお願いいたします。

### 【ご意見等及び回答】

①いつも我がままな叔母を介護して頂き、心よりお礼申し上げます。毎週、施設に伺って  
いますが、職員の皆様に頭が下がる思いでございます。今後共、どうぞよろしく  
お願い致します。

⇒温かいお言葉をありがとうございます。こちらこそ、今後共、皆様方から満足して  
いただける様、サービス提供をさせていただきますのでよろしくお願い致します。

②入居者、家族の者にも心やさしい言葉づかいで接していただけるので大変うれしく  
思っています。今後共よろしく御願致します。

⇒温かいお言葉ありがとうございます。こちらこそ、今後共、どうぞよろしく  
お願いいたします。

③いつもお世話していただき感謝の気持ちで一杯です。本当にありがとうございます。

⇒こちらこそ、いつもご協力等をいただき感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます。  
今後共、どうぞよろしくお願いいたします。

④面会に行くといつも笑顔で声をかけて頂き気持ちよく面会できます。スタッフの方々には  
大変感謝しております。

⇒温かいお言葉大変ありがとうございます。今後とも職員一丸となり笑顔を忘れずに、  
皆様方に益々満足していただける様、サービス提供をさせていただきますので  
よろしくお願いいたします。

⑤いつもお世話様になっております。入所時より食事が完食できず、本人も私も気になっておりました。介護士さんのご提案で、栄養士さんに相談して頂いた所母に合った食事の量に変えて頂いたおかげで残す事なく楽しく食事の時間を過ごせている様で安心しています。

⇒こちらこそいつもお世話になっております。食事以外でも何か気になる事がありましたら、職員へ声をかけていただければと思います。今後とも皆様方が安心して過ごせる様、サービスを提供させていただきますのでよろしくお願いいたします。

⑥いつも大変お世話になっております。母の面会にいつ行っても、スタッフの皆さんが明るい笑顔で迎えて下さる事、母が言いたい事を言って困らせている時もやさしく受け止めて頂き感謝・感謝です。本当にありがとうございます。

⇒温かいお言葉大変ありがとうございます。こちらこそ、面会に来ていただき感謝の気持ちで一杯です。皆様方に益々満足していただける様、サービス提供をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

⑦大変お世話になっております。感謝の言葉しかありません。これからもよろしくお願いいたします。

⇒こちらこそいつもお世話になっております。今後とも益々満足していただける様、サービス提供をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

⑧理事長様をはじめ若葉苑スタッフの皆様には常日頃、大変お世話になっています。心より感謝申し上げます。おかげ様で大きな体調の変化もなく入所生活も安定しているようです。これもスタッフ皆様の手厚いケア、気くばりのたまものです。ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。また、地域の除草作業参加や介護教室等お礼申し上げます。

⇒大変温かいお言葉ありがとうございます。こちらこそ、いつもお世話になっています。今後とも益々満足していただける様、サービス提供をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

⑨いつも母がお世話になっております。中々、会いに行く事が出来ませんが会いに行けた時の母の顔を見れば毎日充実した日を過ごしているのだと思います。ただ、お世話していただいている施設の方々や周りの入居されている方々に迷惑をおかけしていないかが一番気がかりです。暑い日が続きますがお身体気を付けてお過ごし下さい。これからも母の事よろしくお願いいたします。

⇒いつもお世話になっております。お母様が今後も元気に施設生活を過ごしていただけるように、職員一丸となって誠心誠意サービスを提供させていただきますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

⑩利用者に対して職員数が足りているかどうかお聞きしたいです。特にすみれ・ひまわりについて他のユニットよりかかわりが多くとれると聞きこのユニットに入所させていただいたのですが。

⇒いつもお世話になっております。貴重なご意見をありがとうございます。

施設や事業所等においては「人員、設備、運営に関する基準」があり、その基準を満たしていないと施設や事業所は運営できないようになっていきます。当施設や事業所はこの基準以上の職員配置をしておりますので、ご理解をいただければと思います。今後とも職員一丸となって、誠心誠意のサービス提供をさせていただきますのでどうぞよろしくお願いいたします。

⑪今年から母を入所させて頂き、きめ細やかな支援を受けて母共々大変感謝しております。本当に若葉苑に入所出来て良かったと思っております。その組織の状況は敷地内に一歩足を踏み入れた時に分かると言います。駐車場や建物内は綺麗に清掃されており、管理者の方々の目が隅々まで行き届いているのが分かります。又、職員の方々も笑顔で挨拶をしてくれモラルの高さを感じます。後藤先生も母の「目眩やふらつき」の件で快く相談に乗って頂き、直ぐに対応して頂きました。本当に感謝感謝です。

こんなに皆様が頑張っておられるのに介護報酬は厳しい状況です。良い施設は社会的に存続させるべきです。家族会の一員として直接間接的に出来る事は協力させて頂きたいと思っております。これからも貴苑の益々のご発展を願っております。

⇒大変温かいお言葉ありがとうございます。今後とも職員一丸となって、サービスの質の向上を目指し、皆様方から益々満足して頂ける様にサービス提供をさせていただきますのでどうぞよろしくお願いいたします。

⑫毎度、ご高配を賜りありがとうございます。家内が入所して早や半年が経過しようとしています。月に2回程度面会に行っていますが、健康状態は入所前と殆ど変わりなく良好で職員さんのお話でも食事は毎回、完食されているし、マイペースで施設内を歩き回っていて足腰も丈夫そうとのことです。認知症の進行度合いも私の見る限り、入所時に比べそんなに大きな変化は見られません。これも偏に職員皆様方の献身的で細やかな介助によるものと、日々感謝をしているところです。今後共、あたたかく見守って頂ければ幸いです。宜しくお願いいたします。

⇒大変温かいお言葉ありがとうございます。こちらこそ、日々施設の運営等にご協力をいただき大変感謝しているところです。今後とも職員一丸となって、益々満足していただける様、サービス提供をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

平成29年9月20日

特別養護老人ホーム 若葉苑

特別養護老人ホーム若葉苑 ユニット型

苑 長 原田 禎二