

### 【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 年度下半期(平成 29 年 10 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 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いつも大変お世話になっております。日に日に元気になって行く母を見て感謝です。家にいる時は笑う事もなく全く動こうとしませんでした。近頃「トイレに行く。」というようになりました。若葉苑の皆様のお陰です。本当にありがとうございます。

⇒温かいお言葉をありがとうございます。私達職員一同も、入居者・利用者の皆様方が元気になって行く姿をみるととても嬉しいです。今後共、一人でも多くの方々が元気になっていく様に、職員一丸となりサービスの提供をさせていただきたいと思えます。今後共どうぞよろしくお願いいたします。

②理事長様はじめ職員、スタッフの皆様には日々大変お世話になっております。インフルエンザ等の予防に向け心労いばかりかと思っています。穏やかに過ごす母の姿を見て感謝でいっぱいです。起床・洗面・トイレ・入浴・移動・食事どれをとっても今まで以上介護の手が多くなっていると感じています。腰・肩の痛みなど体力面でまた精神面でもハードな介護、現場であると思うと感謝の言葉しかありません。介護における労務改善の研修、実施に努力していると聞いています。家族で支援できることがあれば伝えて下さい。本当にありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

⇒温かいお言葉をありがとうございます。今後共、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。

③冷え性でありながら面会に行けず、今期は大変寒いにもかかわらずお世話になっております。優しい言葉づかいをいつもありがたいと思っています。今後共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、どうぞよろしくお願いいたします。

④姉がお世話になっています。親切にして頂き誠にありがとうございます。「苑の人から優しく良くしてもらっているので、ここに居るが一番良い。感謝しています。」と姉がよろこんでいました。これからもよろしく願いいたします。お願いがあります。1か月に一度ぐらいで良いのですが顔そりをして頂きたいです。代金は有料にして下さい。

⇒温かいお言葉と大変貴重なご意見をありがとうございます。顔そりに関しては、職員へ伝え、整容面に関して今一度徹底をしていきたいと思えます。こちらこそ、今後共、どうぞよろしくお願いいたします。

⑤94歳を迎えた養母は当苑にお世話になり、3年となり健やかに毎日を過ごさせて頂いており、家族共々喜んでます。老いて益々、穏やかに人生を全うすることを本人、家族は望んでいます。これからも同様の介護をお願いします。

⇒いつもお世話になっております。今後とも職員一丸となって穏やかに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いつも色々とお世話をして頂きありがとうございます。今後共宜しく願いいたします。

⇒こちらこそ、いつもお世話になってます。今後共、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。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。今後共、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お世話になります。いつも行き届いた対応をしていただいている事、感謝しています。本人の姿をみれば良くわかりますよ。お手間を取らせて申し訳なく思っています。今後共よろしく願いします。施設長様はじめ皆様の笑顔が頼りです。

⇒こちらこそ、いつもお世話になってます。今後共、職員一同笑顔を忘れずに、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30年3月7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