

社会福祉法人若山会

福祉サービス相談委員会について

平成 12 年 6 月「社会福祉法」の制定に伴い、「社会福祉事業の経営者による苦情解決」が規定され、約 20 年が経過しようとしています。

当法人でも、制度開始当初より、「福祉サービス相談委員会」を設置し、皆様方からの苦情やご意見・ご要望に添うよう、そして満足していただけるようなサービス提供に尽力している所です。

10月30日には、「令和元年度第1回福祉サービス相談委員会」を開催しました。

今後とも職員一丸となって、皆様方から信頼され、愛される社会福祉法人へと発展していけるように、努力をしていきたいと思っておりますので、何卒よろしくお願いいたします。

平成 31 年 4 月 1 日から令和元年 11 月 30 日まで、皆様方から出されましたご意見・ご要望に対する回答を書いていますので、ご高覧下さい。



ご意見箱の意見に関する回答について

いつも施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。また、この度は、施設に対する貴重なご意見をありがとうございます。遅くなりましたが、以下にご意見内容と、それに対する、回答を書いておりますので、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などに、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】

現在、リハビリで色々作品を作っていますが（今は鯉のぼりを飾っております）少しでも入所者の方に飾ってあげたらどうでしょうか、リハビリの方も皆さん頑張っておられ、無理かもしれませんが少しでもいいのでと感じました。

R元.5.13（月） 19：00 開封

【回答】

大変貴重なご意見、誠にありがとうございます。入所者の方への作品の飾りについては、今一度、行事委員会を中心に検討をさせていただきたいと思います。

今後とも、皆様方に満足していただける様なサービス提供をさせていただきたいと思いますので、何卒、よろしくお願いいたします。

【ご意見等】

25日椿棟での面会を終り、階段（停電中）の方に向かっている時、丁度田中様に会いました。「階段は危ないので気をつけて下さい」との言葉をいただきました。「有難うございます」と答え階段を下り始めた時、明かりが中央階段の方を照らされておりました。

「あれ」と思い上の方を見ましたら、田中様・首藤様が懐中電灯で階段の方を照らして下さっていました。二人の気遣いに大変嬉しく思いました。「有難うございます」とお礼を伝え階段を下りおえしました。この気遣いに大変嬉しく、お礼を伝えたく思い投稿させていただきました。ありがとうございました。

R元.6.1（土） 10：00 開封

【回答】

5/25（土）の電気工事による停電の際には、ご理解・ご協力をいただき、大変ありがとうございました。

また、この様な温かいお言葉までいただき、感謝のほかありません。

今後とも、人材育成などに力をいれるとともに、皆様方に満足していただける様なサービス提供をさせていただきたいと思っておりますので、何卒、よろしくお願いいたします。

【ご意見等及び回答】

①ひまわりの介護職員の皆様、いつもお世話になりありがとうございます。わがままな叔母でいろいろと大変でご迷惑をお掛けしており、誠に申し訳ございません。毎週伺っておりますが、皆様のご苦勞に感謝しており、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

⇒こちらこそ、大変お世話になっています。益々、施設生活を満足していただけるように、誠心誠意のサービス提供を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。温かいお言葉ありがとうございます。

②大変良くして頂いており、何も言うことはありません。本人も大変感謝しております。

⇒温かいお言葉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。

③良くして頂いておりますので何もありません。ありがとうございます。感謝しています。

⇒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いつも大変お世話になっています。家族として感謝の毎日でございます。今、特別養護老人ホーム等は、人手不足と言っていますが、若葉苑ではそれを感じることもなく細やかな介護をしていただき、入所者、又、家族にとりまして本当に有り難く又安心を申し上げております。苑の皆様が笑顔で挨拶をして下さり、声かけをしていただくのも嬉しいことです。事務の方々も（男性・女性問わず）にこやかに接して下さいます。帰る時の「ご苦労様」の一言、心にしみます。入所当時はいろいろと不安でしたが、「よろしく願い致します。」と心より感謝申し上げます。皆様のご健康をお祈り致します。

⇒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誠心誠意のサービスを提供をさせていただきたいと思えます。何かありましたら、遠慮なさらず職員へ声をかけて下さい。よろしく願いいたします。

⑤入所者、私達にもかわらずやさしい言葉で対応していただきありがたく思っております。これから先もよろしく願い致します。

⇒温かいお言葉ありがとうございます。こちらこそ、今後ともよろしく願いいたします。

⑥若葉苑職員スタッフの皆様には大変お世話になっております。心より感謝申し上げます。先般母が体調をこわし、自力で食事をとることなどが厳しい状況となりましたが、スタッフ皆様の手厚い看護のおかげですっかり回復しました。やさしい言葉かけ丁寧な対応に頭が下がる思いです。本当にありがとうございました。今後ともどうぞよろしく願い致します。

⇒こちらこそ、いつも大変お世話になっています。また、大変温かいお言葉をありがとうございます。今後とも職員一丸となって、入所者・利用者の皆様に益々、満足していただけるようなサービスの提供をしていきますので、よろしく願いいたします。

⑦心の状況、身体の状況等こと細かに観察していただきながら、献身的に丁寧に本当親身になって接していただいている事に深く感謝しています。本当に素晴らしいの一言、高人格者としての職員の方々です。いつも入居者になって、本人が過ごしやすい環境づくりを行っている若山会の姿勢に尊敬をしています。本人の顔を見るたびに心身から幸せ感がにじみでていることを感じ厚く深く感謝です。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。今後とも入居者の方々が過ごしやすい環境づくり等を行い、施設生活が益々、充実する様に支援をさせていただきます。何かありましたら、気軽に職員へ声をかけて下さい。よろしくお願いいたします。

⑧いつも大変お世話になっております。
個性を尊重して見守って頂き大変感謝しております。

⇒こちらこそ、いつも大変お世話になっています。今後ともよろしくお願いいたします。

⑩いつ訪問させて頂いても、職員の方々は笑顔で挨拶をしてくれます。掃除もとてもしきどいており、関心しています。以前他の施設を利用しておりましたが、比べものにならない位です。優しく心のこもった介護をして頂き、母も幸せな日々を送っていて家族も安心しております。本当にありがとうございます。あとは、駐車場がもう少し大きければ車も留めやすいかと思いましたが…。あとは、個室ごとにクーラーの調節ができればと思います。いつもありがとうございます。これからもよろ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。また、駐車場やクーラーの調整などではご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。駐車場や個室のクーラーなどに関しましては検討させていただきます。大変、貴重なご意見ありがとうございました。
今後とも優しく心のこもったサービスの提供をさせていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

⑪いつもお世話になります。ウロウロするのでご迷惑をおかけして居ます。ウロウロするとケガをしたり目が離せない。寝たきりの方がいい！というブログを見ました。本当にそうだろうなーと思います。皆様には頭が下がります。私が去年脳梗塞を患い、孫も介護士を目指して頑張っています。

⇒こちらこそいつもお世話になっています。迷惑などはかけていませんので安心して下さい。本人様にとって、快適な生活が継続できるように、職員一丸となって、今後ともサービスを提供させていただきたいと思います。何かありましたら気軽に職員へ声をかけて下さい。よろしくお願いいたします。

⑫いつもお世話になります。お部屋もいつもきれいにして頂きありがとうございます。職員の皆様の笑顔にいつも感謝しています。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います。今後も職員一同「笑顔」を忘れずに、誠心誠意のサービスを提供させていただきます。よろしくお願いいたします。

【ご意見等及び回答】

①母が入所して5年になります。いつも温かく見守って下って有難うございます。96才になる母ですが、毎日の食事、入浴等大変だと思いますが皆様のおかげで穏やかに過ごしています。安心して居ます。感謝しています。

⇒いつも大変お世話になっています。温かいお言葉ありがとうございます。今後とも安心して穏やかに過ごせる様に、職員一丸となって満足していただけるように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。

②大変お世話になっています。特に申し上げる様な意見や要望はございません。十分に満足致しています。

⇒こちらこそ、いつも大変お世話になっています。今後ともよろしく願いいたします。

③いつもお世話になっております。時間と共に弱っていく母をみるのは辛いですが、ヘルパーの皆様はその都度適切な対応をして頂いており感謝の気持ちでいっぱいです。又、昨年よりノーリフティングケアに取り組んで頂いておりますが、人間の尊厳であるトイレでの排泄はとても大切な事だと思っています。本当に有難うございます。職員の皆様も体に気をつけて頑張ってください。

⇒こちらこそ、いつも大変お世話になっています。今後ともノーリフティングケアを推進し、皆様方から益々満足していただけるように職員一丸となって、サービス提供をさせていただきますと思います。今後とも、どうぞよろしく願いいたします。