

ご利用者満足度アンケート 本館

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
問2: 職員の態度について		
2-1: 職員の言葉遣いは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●敬語で丁寧に日頃の生活の事を話してくれます。 ●気持ち良い挨拶をしてくれる。 ●本当は私がしなければいけない事を嫌な顔もせず親切にしてください。 ●親切、丁寧に應對して下さいます。 ●適切な言葉遣いです。 ●物静かで落ち着いた言葉遣いの方が多い。 ●明るい声で全ての職員さんが挨拶して下さる。 	<p>当たり前のことですが入居者の皆様を人生の先輩として尊敬の念を持って接しています。職員の中には時折不適切と思われる言葉遣いで対応している者もいます。親しみと馴れ馴れしさを履き違えない様に日々、丁寧語で適切な対応できるよう指導を心がけています。</p>
2-2: 電話の取り次ぎは待たせず正確ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●迅速に対応して下さいます。 	<p>ご家族様を電話口にてお待たせしない様な対応を言い続けることで継続いたします。</p>
2-3: 身だしなみは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●清潔にされています。 ●きちんとしていてと思います。 	<p>身だしなみの乱れは心の乱れと考え、入居者様、ご家族様が不快な思いをされないよう心がけています。今後も持続できるように週1回の全体朝礼で注意喚起を行ってまいります。</p>
2-4: 利用者のプライバシーは尊重されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ●他の方に分かりにくい様に保たれています。 ●特に問題ありません。 	<p>ご本人のご希望に添ってカーテンを閉める等リラックスできる空間を大切にしています。</p>
2-5: 職員に声をかけやすく頼みやすいですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●家族側の話も聞いてくれる。 ●いつも来苑するといろんな係りの人が声をかけてくれます。 ●忙しい時も気持ちよく対応して下さいます。 ●面会に行くと話しやすく相談も出来ます。 	<p>ご来苑された方にはスタッフから挨拶とともに話やすい雰囲気醸成を醸し出せるような笑顔での対応を心掛けてまいります。</p>
2-6: 不満や要望に対する対応は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●よく分かる様に話をしてくれます。 ●特に問題はありません。 ●親切に対応して下さいます。 ●家族の希望を聞いてくれてすぐに対応してもらえます。 	<p>ご説明時には専門用語を用いないよう意識しています。わかりにくい説明がございましたらご遠慮なくお申し出くださいませ。</p>
問3: 利用者本位のサービスについて		
3-1: 利用サービスの内容や計画についての説明は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●きちんとして説明してくれます。 ●お気遣い頂きありがとうございます。 ●いつも電話で色々な事を話してくれるので母の状態が分かります。 ●説明は理解しやすい。 ●きちんとして計画をたてて頂いています。 	<p>入居者様、ご家族様が安心してご利用していただけるよう入居者様の体調の変化、事故の報告などいち早くお伝え致します。介護計画については、入居者様の意向に沿った望みをかなえることが出来る様に多職種協働で作成いたします。</p>
3-2: 利用者一人ひとりのケアについてお好みや選択を尊重していますか。	<ul style="list-style-type: none"> ●何かと気を遣って頂いて大変喜んでます。 ●利用者の状況に応じて対応してくれています。 ●尊重されています。 	
3-3: 家族への情報提供（利用者の利用状況など）は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●大変ありがたく思っています。今後も宜しくお願いします。 ●本日も母の様子を電話下さいました。 ●病院の通院に行く前の連絡や病院の結果報告も行ってくれます。 ●細かい部分まで連絡して頂きありがとうございます。 	
問4: 法人からのお知らせについて		
4-1: “ふくろう通信”の内容・発行時期は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●きちんとして送ってくれています。 ●様子や行事ごとが分かりありがたいです。 ●その都度レクリエーションやイベント等の状況が知る事が出来ます。 ●問題ないと思います。 	<p>行事の開催や健康管理面（インフルエンザ予防接種やレントゲン検査）、近況報告（入居者様の様子）など、今後も継続して苑内の様子について家族様や関係者の皆様にお伝えいたします。</p>
4-2: 正和会の情報ほどようにして得ていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ●他に大事なことがあれば電話連絡して頂けるので、大変助かります。 	
問5: 当施設（利用事業所）を人に勧めたいと思われませんか。		
	<ul style="list-style-type: none"> ●何かあるとすぐ知らせてくれる。 ●親切で大変満足のいける施設と認識しています。 ●私達もいつかお世話になりたいと妹や子供達に話しています。 ●施設は清潔な環境に保たれているし職員の対応も良く大変良い事業所と思います。 ●職員に対する教育の高さに感心しております。 ●希望者がいれば勧めたいです。 ●環境も職員さんも素晴らしいと思います。 	<p>どなたからも「まきの苑なら安心」「まきの苑を利用したい」と思っただけの施設となる様に入居者様主体の職員教育や組織運営の健全化に努めてまいります。</p>
(入所サービス部門)		
問1: 施設内は清潔な環境（汚れ、においなど）ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●いつも綺麗にされてます。 ●問題ありません。 	<p>臭いの部分ではたくさんのご意見を頂戴しています。改善に努めてまいります。</p>
問2: 施設サービスについて		
2-1: 食事サービスは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●こちらの言い分も聞いてくれる。 ●大変気を遣って下さっているようで感謝しております。 ●食事をしている場面をあまり見ないので知らないのですが本人のペースに合わせて食べさせてくれていると思います。 	<p>食事やレクリエーション等のご様子はご家族様の希望でいつでもご見学は可能です。ご遠慮なくお申し出くださいませ。</p>

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
問2:施設サービスについて		
2-2: 排泄サービスは適切ですか。	●排泄処理の対応してもらっている場面を知らないのですが適切に行われていると思います。	入浴や排泄はプライバシーに関わることで生活相談員またはチーフマネージャー、介護支援専門員より毎日のご様子をお伝え致します。ご希望がございましたらご説明の時間を設けます。お電話でも可能です。ご遠慮なくお申し出くださいませ。
2-3: 入浴サービスは適切ですか。	●入浴の現場分かりませんが本人は喜んでいるようです。 ●入浴させてもらっている場面を知らないのできちんと対応してくれていると思います。	
2-4: 施設内で行われているレクリエーション・行事活動は適切ですか。	●行事に参加する機会が少ないので良いか分かりませんが適切だと思います。 ●その都度季節に応じて行事を行っている。	
(特養部門)		
問1:利用者・家族様との交流について		
1-1: 面会は落ち着いた環境で出来ていますか。	●テーブルに花を置いてくれてあったり和らぎます。 ●ありがたく思っています。 ●面会は落ち着いたゆっくりと話ができます。 ●部屋にしても面会所にしても全く問題ありません。	ありがとうございます。お気づきの点がございましたらお申し出くださいませ。
1-2: 家族様参加の行事などは適切ですか。	●家族参加の行事は適切です。	
問2: ご希望や感想などをお聞かせください。	●お世話になりありがとうございます。様子の変化においても順次連絡して頂きありがたいです。	ご多用のところたくさんのお言葉を頂戴しありがとうございます。今後もお気づきの点がございましたら、ご遠慮なくその都度お聞かせいただきます様お願い申し上げます。頂戴しました貴重なご意見を入居者様のより安心・安全な生活へと改善できますよう職員一同、再度気持ちを引き締めてまいります。皆様から「ここがあって良かった。」と思っただけの施設作りを目指してまいります。
	●何かある度にすぐお電話頂き即対応してくれるのでとても安心しています。母が穏やかに過ごしてくれているので嬉しく思っています。これからも宜しくお願い致します。	
	●いつもお世話になります。安心して任せられる事が嬉しいです。	
	●日頃からお世話になり大変ありがたく思っています。今後とも宜しくお願いします。	
	●本人が感情的になり暴言はいてもそれなりの対応して頂いて本人にありがたいです。	
	●スタッフも皆様も優しく安心しています。感謝の気持ちでいっぱいです。	
	●大変お世話になっております。いつも暖かい心遣いに感謝しています。ありがとうございます。	
	●いつもお世話おかけしております。ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。	
	●100歳より入所させて頂き数回の記憶障害や入院等でお世話になり「五條にこの様なありがたい施設があってよかった」と思っております。スタッフの方、厨房の方みなさんのチームワークが笑顔で暖かく本人も家族の者も心が癒されます。感謝しております。	
	●大変お世話になりいつも感謝してます。ありがとうございます。	
問2: ご希望や感想などをお聞かせください。	●家族はもちろん本人も喜んでおりますので感謝しております。	
	●いつもお世話になりありがとうございます。本人も家族もとても喜んでいきます。これからも宜しくお願い致します。	
	●今後とも宜しくお願い致します。	
	●色んなところに気をつけてお世話して頂き、ありがとうございます。	
	●何か身体の不具合があった時、すぐに医者に見せて頂き連絡を頂けるので、ありがたく思っています。	
	●安心してお願い出来ています。いつも感謝しております。ありがとうございます。	
	●いつもお世話になっています。ありがとうございます。	
	●いつもありがとうございます。	
	●いつもお世話になり家族全員本当に感謝しています。	
	●いつも親切に対応して頂きありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。	

ご利用者満足度アンケート 本館

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
問2: 職員の態度について		
2-1: 職員の言葉遣いは適切ですか。	・職員の方の中には、不適切な方もおられます。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。言葉遣いのみではなく、態度なども含め接遇についての研修や指導を引き続き行っています。お聞き苦しい言葉等を耳にされましたらご遠慮なく生活相談員またはチーフマネージャーにお申し出くださいませ。
	・面会の時は普通に対応してくれる。	
2-2: 電話の取り次ぎは待たせず正確ですか。	・私も少し耳が悪くなっているのでいつも申し訳なく思います。	お気遣いありがとうございます。ご家族様には話し方のペースなど配慮しながら話をさせていただきよういたします。聞き取りにくい場合はご遠慮なくお申し出ください。
	・10%程度待ち時間が長い。折り返し電話だと有り難い。	
	・時により待つ時間が長い時があります。	
	・時々電話連絡がある時、先に本人の事を言って欲しい（言ってくれる人もいる）。びっくりするので。	
2-4: 利用者のプライバシーは尊重されていますか。	・連絡で電話すると夜間の担当者と朝の担当との間で連絡が繋がっていない事もあります。	18時～翌朝9時までの電話対応は宿直者が担当しています。ご家族様から伺った内容は、口頭だけではなく文章にて残し職員間で共有をしていますが、連絡漏れがありご迷惑をお掛けしましたこと深くお詫び申し上げます。原因を探って改善してまいります。
	・部屋にあまり行くことがないので分からない。	
2-5: 職員に声をかけやすく頼みやすいですか。	・いつもご無理申し上げています。	ご意見ありがとうございます。現場で介護をする職員は入居者様の生活上の支援を優先しています。ご家族様のご要望やご意見などについては、生活相談員またはチーフマネージャーにお声をかけて下さいますようお願い申し上げます。
	・何かを聞きたい時に話かけにくい感じがあり頼み事はしにくいです。	
2-6: 不満や要望に対する対応は適切ですか。	・施設まかせですみません。	御遠慮なくお申し出くださいませ。 伝達が上手く出来ておらず申し訳ございません。情報伝達について漏れ落ちのないように徹底してまいります。また今後はご家族様のご要望に関しましては、生活相談員またはチーフマネージャーが受け承ります。不在の場合もごございますので、いったん事務所窓口でお声を掛けて下さいますようお願い申し上げます。
	・対応して下さったスタッフから伝達されてなく何回も違うスタッフに伝えなくてはなりません。	
問3: 利用者本位のサービスについて		
3-2: 利用者一人ひとりのケアについてお好みや選択を尊重していますか。	・家族が面会している時といない時の差が有るのを感じます。	入居者様のケアではお一人おひとりの好みや選択の尊重に努めていますが、ご面会時と普段のケア内容に差を感じられる場面があった様で申し訳ございませんでした。改善のためにも、どのように感じられたのか具体的な内容をお聞かせくださいますようお願いいたします。
	・職員が足りない？	
	・毛が伸びている。爪を切って欲しい。	ご希望があれば散髪は定期的に申し込みをしていますが、ご本人の体調不良や理髪店の都合により、時期が延期となる場合がございます。ご希望のタイミングにあわせて別の棟で散髪も可能ですので柔軟に対応してまいります。また、身嗜みが行き届いておらず申し訳ございませんでした。適時に爪切りを行うように改善致します。
	・ほぼ寝たきりに近い状況なので仕方がないとは思いますが、常にパジャマ姿です。	
		入居者様の状態により介助時間を要する時間帯が重なることで一時的に人員不足を感じさせてしまう場面があったかもしれません。
		寝ている時間が長くなりますとご本人にとってパジャマの方が楽ではないかと職員主体の考えでパジャマの対応等をとっていたようです。その場の状況に合わせた衣類の選択するよう心掛けてまいります。

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
問3:利用者本位のサービスについて		
3-3: 家族への情報提供（利用者の利用状況など）は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによって情報が違うので迷います。 ・こちらから聞けばもっと色々教えて下さると思っていますが、多数の方を介護されているので、深く日常生活を伝えて頂く事は不可能に近い事だと考えています。 	<p>フロアの職員は入居者様の生活支援を優先しています。前の項でもお願いしておりますが、ご家族様からのご相談、ご質問は極力、生活相談員またはチーフマネージャーで対応してまいります。事務所にお声を掛けて下さいますようお願い申し上げます。</p>
(入所サービス部門)		
問1: 施設内は清潔な環境（汚れ、においなど）ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・フロアの臭いは気になる事もありますが、オムツ換えなど仕方ないと思います。 ・1階臭いがキツイ。 ・いつも清掃も行き届いてお花も綺麗です。フロアの臭いは気になる事もありますがオムツ替えなど仕方ないと思います。 ・汚れ臭いは気になります。部屋のトイレの汚れ。 ・面会コーナーは大丈夫ですが居住エリアに入ると臭いがキツイです。 ・部屋に入室すると臭いがする時があるので改善して頂きたいです。 ・ルポゼ・ラコントレ・本館場所によって異なる様に思う。 ・時折臭いを感じる事があります。 	<p>ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご家族様から臭いに対するご意見を多数いただいているということは入居者様の環境整備が行き届いていない結果だと真摯に受け止めています。</p> <p>考えられる原因としまして、 ①排泄介助後の後始末は個別のナイロン小袋に入れるなど対応をし、その上にナイロン中袋で口を縛って廃棄しています。しかしチェックをすると対応の不備もございます。また、本館の4フロアは清拭タオル（下部分を拭くタオル）を温めて使用していますが後始末が不十分であることで臭いの原因となっていることが解りました。これに関しては、職員から清拭タオルは8面でふき取りができることで介助がしやすい意見もあります。清拭タオルの処理方法を再度検討しタオルを紙に変更することまで早急に検討してまいります。</p> <p>②排泄介助の後は消臭スプレーや換気などに努めていますが、入居者の方の重度化もあり適切な排泄パターンを把握した上での交換ができていないのかを確認致します。</p> <p>③居室のトイレにつきましては清掃員に申し伝えます。</p> <p>早急に検討できることから改善してまいります。</p>
問2:施設サービスについて		
2-3: 入浴サービスは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・母も時々内出血したとの連絡をその都度頂いてます。 	<p>高齢で病状により内出血が出来やすいことはありますが、日頃の生活状況から原因を検討し、再度同じ事を繰り返さないよう努めてまいります。入浴時は全身状態を把握することが出来る機会ですので予防策を考えてまいります。</p>
2-4: 施設内で行われているレクリエーション・行事活動は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・まかせっきりです。 	<p>日頃は本人様の趣味や体調に合わせて行事に参加して頂いています。毎日の体操の実施と天気の良い時は、散歩、外気浴なども行っています。本人様に希望をお聞きしながら、可能な範囲で外出も実施しています。</p>
(特養部門)		
問1:利用者・家族様との交流について		
1-1: 面会は落ち着いた環境で出来ていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・インフルエンザ等の時は部屋で面会出来ないのは分かりますがそうでない場合は声を掛けなくても部屋で面会したいです。部屋の状態もみたい。 	<p>施設には防犯対策を整えるよう指導がございます。外部からおみえのご家族様、業者様、ボランティア様全ての方に氏名などを記載していただいています。居室での面会をご希望される場合は、事務員へお気軽に声をお掛けください。入居者様の日頃の状況もお伝えできる良い機会ですのでご遠慮なくお願い致します。</p>
問1:利用者・家族様との交流について		
1-2: 家族様参加の行事などは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・私も年で足が悪く、あまり出席する事が出来ず勝手をしてしまいます。 ・仕事の都合で行事への参加ができておらず申し訳なく思っています。 	<p>ご家族様にも様々な事情がおりますので可能な範囲で結構です。ご心配なされないようお願い申し上げます。</p> <p>生活の場として過ごしていただいていますので、可能な時に参加していただければ結構です。本人様と楽しいひと時をお過ごし頂ければと考えています。</p>
問2: ご要望や感想などをお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・着衣がいつも汚れている様に思います。（食事の時に汚れるのだと思う）面倒だとは思いますがマメに着替えさせて欲しい。 ・電話の件・臭いの件宜しくお願ひします。 ・何ヶ月に1回近況のお手紙を頂いてますが、日付も入れて頂いた方がありがたいです。 	<p>気がきが不十分で申し訳ございません。衣類が汚れた際にはすぐに着替えを行うように致します。また衣類が汚れない工夫を行い、入居者様に快適に過ごしていただけるように努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。前の項目で回答致しました。ご確認くださいませ。</p> <p>近況報告の記載から発送までに2週間はかかってしまいますので記載日を記入していませんが、今後は記載日を記入致します。ただ、記載日の内容と受け取られた時期の入居者様のご様子に違いがあることもございますので、ご了承をお願い致します。</p>

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
問2: ご要望や感想などをお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋の汚れや臭いがする時がありますので改善して下さい。入室すると暗いような気がしますので出来れば対応して下さい。 	<p>排泄時間がほぼ一斉となっていますので消臭剤の設置場所や個数の見直しを行い改善に努めます。汚れに関しましては清掃が行き届いておらず申し訳ございません。汚れがある場合には速やかに交換、清掃を行うように改善致します。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・入所者がケガをした時や病気になった時もう少し丁寧に状況を説明していただければと思います。 	<p>ご心配をお掛けして申し訳ございません。どのような内容で終わっているのか不明ですが、事故があった場合は事故対応策を実践し経過記録を入れてまとめます。その結果もお伝えできるよう努めてまいります。病気の時は生活相談員やチーフマネージャーからのご連絡となりますが、必要時は看護師からご状態の説明を致します。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・大変お世話になりありがとうございます。お忙しいとは思いますが、食べこぼしなどで襟が汚れた時は着替えをお願いしたいと思います。勝手を言いますがよろしく願います。 	<p>気がきが不十分で申し訳ございません。衣類が汚れた際にはすぐに着替えを行うように致します。また衣類が汚れない工夫を行い、入居者様に快適に過ごしていただけるように努めます。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・入所させて頂いて3ヶ月になりますが、引継ぎの横の繋がりがもう少しあっても良いのでは・・・と感じる時がありました。 	<p>法人内の横の引き継ぎでしょうか。施設内の情報共有も不備があり申し訳ございませんでした。口頭での申し送りだけでなく書面での申し送りを行い適切な引継ぎを心がけます。</p>

ご利用者満足度アンケート ラコントレ・アネックス

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
問2: 職員の態度について		
2-1: 職員の言葉遣いは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●とても素晴らしいと感じています。より多くの方々がより素敵なコミュニケーションを取っていて本当にありがたいです。 ●いつも快く対応して貰っております。 ●すごく丁寧だと思います。 ●丁寧です。 	ありがとうございます。今後も入居者様、ご家族様と良いコミュニケーションがとれますよう努めてまいります。
2-2: 電話の取り次ぎは待たせず正確ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●分かりやすく丁寧です。 ●流れは良い。 	お待たせすることのないようにしてまいります。
2-3: 身だしなみは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●清潔さが感じられると思います。 ●きちっと乱れない服装。 	正和会の職員としての自覚と責任を持ち清潔感のある身だしなみを心掛けてまいります。
2-4: 利用者のプライバシーは尊重されていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ●安心入所できる。 ●利用者から家族に対し不満を言ってきてないので守られていると思います。 	職員は入居者様の生活空間や個人情報について配慮ができるように日々意識しています。今後も入居者様、家族様が安心して過ごしていただけますよう、プライバシー保護に一層努めてまいります。
2-5: 職員に声をかけやすく頼みやすいですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●話しやすい。話したくなる。 	「笑顔と言葉遣い」「長幼の序」は正和会のモットーと掲げています。常に笑顔で丁寧な対応ができますよう努めてまいります。
2-6: 不満や要望に対する対応は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●今のところ不満も要望もありません。大変満足しています。 ●要望、対応で適切です ●ありがたい事に不満、要望を感じ訴えた事がないのでわかりません。 	入居者様やご家族様のご要望には出来る限り誠意を持って対応するよう心掛けています。入居者様、ご家族様のご意見やご希望を伺い、出来る限り日々のケアに反映出来るよう努めていますが、至らない点も多々あるかと存じます。今後もお気づきの点がございましたら、ご遠慮をなく生活相談員またはチーフマネージャーにお申し付けくださいませ。
問3: 利用者本位のサービスについて		
3-2: 利用者一人ひとりのケアについてお好みや選択を尊重していますか。	<ul style="list-style-type: none"> ●大変我侭な母の事、良くしてもらっています。 	入居者様に対するケアの質の向上を念頭に置き、日々の介護業務に携わっています。個別ケアの充実を図れるように日々精進してまいります。
3-3: 家族への情報提供（利用者の利用状況など）は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●何かあれば都度連絡を頂いており大変満足しています。 	入居者様の体調に変化があった際には、ご家族様へいち早く連絡する事を心掛けています。今後も多職種で連携し個別の状態変化に早めに対応できるよう努めてまいります。
問4: 法人からのお知らせについて		
4-1: “ふくろう通信”の内容・発行時期は適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ●他の所は分からないので良いと思います。 ●自分達も夫婦で住みたいと思います。 ●私達も入所希望です。 	ありがとうございます。法人内での催しや取り組み、入居者様のご様子等を発信して安心していただけるよう創意工夫を重ねてまいります。
(特養部門)		
問2: ご要望や感想などをお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ●いつも気にかけて頂きありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。 ●何かあればすぐ連絡頂けますので、安心してお願い出来本当に有難く感謝しております。 	この度はアンケートに丁寧にご意見を頂戴しまして誠にありがとうございます。皆様からいただいたご意見を早急に改善できるよう努めてまいります。

ご利用者満足度アンケート ラコントレ・アネックス

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
問2: 職員の態度について		
2-1: 職員の言葉遣いは適切ですか。	・丁寧に話そうとする努力はみえます。	ありがとうございます。法人のモットーとして「長幼の序」「笑顔と言葉遣い」を掲げています。まだまだ不十分な点もございますが、入居者様、ご家族様に安心していただける対応ができますよう毎朝礼時に啓発してまいります。今年度は全職員対象で基本的な行動規範を毎週1項目ずつ自己評価しています。またご不快な思いをされた際は事務所窓口または生活相談員、チーフマネージャーにお伝え下さいませ。
	・人により違う。	
	・ご多忙で仕方ない点もあると思いますが事務的会話のみの方が一部おられる。	
2-2: 電話の取り次ぎは待たせず正確ですか。	・時に待たされる事があります。	お待たせをしまい申し訳ございませんでした。電話の取り次ぎに時間がかかる場合は（30秒以上かかる場合は）折り返しご連絡致します。以上のことを定期的に意識つくよう申し伝えてまいります。
	・保留の時間がかかりすぎ。	
	・少し待つ事もありますが気にならない位です。	
2-5: 職員に声をかけやすく頼みやすいですか。	・現場スタッフは良いが、責任者は不安が出る。	大変恐縮ではございますが、具体的な内容をお聞かせ願えますでしょうか。配慮が足らず申し訳ございませんでした。入居者様、ご家族様のお気持ちを理解した対応ができますよう努めてまいります。
	・満足にしたいが介護士さんによる。	
	・介護業界は常に多忙の為致仕方ない。	
2-6: 不満や要望に対する対応は適切ですか。	・返答は遅く形式的な内容。	職員の対応にご不明な点がありましたことお詫び申し上げます。ご要望やご質問をお受けした際には①返答は的確迅速丁寧に行う。②職員間で記録と申し送り情報共有する。③職員で判断ができない事はその旨をお伝えし、上司に報告するよう対応を行っています。人によって対応のばらつきがないよう努めてまいります。
	・適切にしたいが介護士さんによる。	
	・不満や要望があればそれに対する対応は利用者へ回答してあげるべきで、家族の方々はこの欄は記入出来ないと思います。	
問3: 利用者本位のサービスについて		
3-1: 利用サービスの内容や計画についての説明は適切ですか。	・その都度行けなくて申し訳ございません。	サービス計画書を見直す時期には往復はがきで日程のご案内を差し上げています。ご都合の良い日、時間をお聞かせ頂ければ日程調整を致します。お気軽にご連絡くださいませ。
	・計画の説明は詳細ではない。	
3-3: 家族への情報提供（利用者の利用状況など）は適切ですか。	・遅い	ご心配をお掛けし誠に申し訳ございません。いただいたご意見だけでは内容の詳細がわかりかねますので、入居者様のご様子や当施設についてご不明な点がございましたら、直接生活相談員またはチーフマネージャーの方へご連絡くださいませようお願いします。
	・あまり丁寧にしてもらわなくても大丈夫。	

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
(入所サービス部門)		
問1: 施設内は清潔な環境（汚れ、においなど）ですか。	・臭いが気になりました。	換気はそれぞれの居室の窓とリビングの窓を開ける様にし、新鮮な空気を循環させるようにしています。排泄後も消臭スプレーを使用していますが、不十分でご不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。再度換気や消臭対策の方法を職員間でチェック致します。
	・清掃職員の毎日の常駐及び部屋の掃除（ベッドの下等）家族使用のため掃除機の保留。	ご意見ありがとうございます。清掃員の不足（現在1名）により掃除ロボットを導入し、定期的に清掃を行っていますが不十分な部分があり申し訳ございませんでした。清掃回数を見直します。ご家族様が使用できる掃除機につきましては、その都度、職員の方にお声をかけていただけますでしょうか。ご協力ありがとうございます。居室の床清掃につきましては、汚れた時に拭き取りをしないと汚れが蓄積しますので、再度、職員指導を致します。
	・3.4ヶ月面会に行っていないので今の状態は分かりませんが去年に部屋まで行った時に床が汚れていました。	
	・調理室前駐車場あたりは臭いが強い時があります。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。入居者様の食後の残飯処理は、ざるで水分を切ってナイロン袋に2重にしてゴミを出しているのですが、時々清掃業者の方が運搬の際にこぼされることもあり、すぐにその場の清掃を心掛けています。厨房での残飯処理方法や清掃業者への改善も依頼します。
問2: 施設サービスについて		
2-2: 排泄サービスは適切ですか。	・便器が汚れている時がある。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。再度汚れに気がついた時に清掃をするよう申し伝えます。
	・骨折後排泄移動などとてもお世話になりました。	ご意見ありがとうございます。排泄支援は、入居者様のご状態にもよりますができるだけトイレで排泄していただけるよう個々にあった支援方法を検討しています。
	・パッド交換を増やして欲しい。 ・施設サービスの現場に立ち会った事がないので状況が把握できていません。	入居者様個人の排泄パターンを把握してトイレ誘導を行っていますが、ご自身でトイレに行かれる方もいらっしゃいますので支援上の失敗があったのかもしれませんが。ご意見の内容を具体的に相談いただくと改善に繋がりますのでお声をかけてくださいますようお願い申し上げます。
2-3: 入浴サービスは適切ですか。	・入浴の事は面会に行った時には説明がないし家族の私からも聞いていないため入浴サービスは適切かどうか分からない。	説明が足りずに申し訳ございません。入居者様の身体状況に応じた入浴方法を考慮して入浴していただいています。その際、身体を清潔に保ち、精神的にもリラックスして頂くことで、少しでも施設での生活を快適に過ごしていただければと考えています。また可能な範囲で同姓職員での入浴や希望の入浴時間等も本人様と相談しています。今後も安全な入浴サービスの提供に努めてまいります。
	・入浴の事は分かりませんが本人清潔にして頂いてるので満足しています。	
	・週3回にして欲しい。	
2-4: 施設内で行われているレクリエーション・行事活動は適切ですか。	・本人とても喜んでます。	ありがとうございます。入居者様へのレクリエーションや行事やクラブ活動は、ご本人の意思によって選択して頂いています。今後も入居者様の笑顔が多く見られるような活動に注力してまいります。
(特養部門)		
問1: 利用者・家族様との交流について		
1-1: 面会は落ち着いた環境で出来ていますか。	・面会に使っている部屋は大部屋で落ち着かない。また汚れが目立つ。物置のようになっている。	アネックスでのご面会でご不快な思いをお掛けしましたこと深くお詫び申し上げます。午前中清掃員により掃除は行い、職員の休憩室として使用していただいても、段ボールが置いたままで整理整頓ができていませんでした。今後は入退室時に汚れがないかの確認を致します。今後は保管場所を変更し気持ちの良い環境でお話を頂けるように気をつけます。
	・気分転換できるような、近くに歩いて一緒にお茶・散歩出来たら良いと思います。	ご案内が不足しており申し訳ございません。本館駐車場奥にお地藏様があり、桜並木を進むと東屋がございます。また中庭には花壇もあります。お気兼ねなく職員にお尋ね下さい。
	・面会時はいつも心遣い頂き感謝しています。	ご意見ありがとうございます。入居者様にとってご家族様との貴重な時間を気持ちよく過ごしていただけますよう環境整備に配慮してまいります。
	・面会に使っている部屋は大部屋で落ち着かない。また汚れが目立つ。物置のようになっている。	申し訳ございませんでした。上記に記載していますがアネックスの面会場所のことだと思います。同じ対応してまいります。

項目	ご意見（回答をそのまま記載しております）	回答
1-2: 家族様参加の行事などは適切ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・まだ体験した事はありません。 	<p>季節毎にご家族様と一緒に参加していただける行事がございますので、その都度ご案内をお送り致します。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも案内を頂き嬉しく思っています。 	<p>季節毎の行事は、入居者様にご家族様や地域の皆様との交流で気分転換や生活への意欲向上を図っていただく目的もございます。年間を通じて複数の行事を予定しておりますのでご多忙とは存じますが、日頃の入居者様の様子をご覧いただける機会となりますので、ご都合がよろしければご参加下さいますようお願い申し上げます。</p>
問2: ご要望や感想などをお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と面会者が利用できるカフェがあればがるに施設で面会が出来ると思います。症状が悪い入所者の方も出かけることなく家族と楽しめる場を作って頂けると嬉しいです。 	<p>ご意見ありがとうございます。本館では一緒に歌を歌ってくださるボランティアの方は毎週来て下さっています。ご家族様も一緒に参加していただける時間ですので、もしよろしければ一度ご覧下さいませ。カフェはラントレやアネックスでも検討していますがなかなか実現出来ていません。ご家族様と一緒に楽しめる場を考えてまいります。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ使用料を払っているにも関わらずテレビを付けようとしたら電源が切られていた。たまにベッドに横になっていたらテレビをつけてあげて欲しい。本人がつけ方を忘れていた為。 	<p>配慮不足で申し訳ございませんでした。今後は入居者のご意見をお聞きして、同じ事がないよう改善してまいります。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ・入所して間がないのでお手数ばかりかけて申し訳なく思います。心掛けして頂きありがとうございます。 	<p>この度はアンケートにご協力頂きましてありがとうございます。入居者様、ご家族様のご意見やご希望を伺い出来る限り日々のケアに反映出来るよう努めていますが、至らない点も多々あるかと存じます。今後もお気づきの点がございましたらご遠慮なくお申し付けくださいませ。</p>