

# ほのぼの

法人理念



～100年先まで愛される法人を目

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度は令和6年度特別養護老人ホームみやびのそののご利用アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。結果及び、皆様から頂いた貴重なご意見をご紹介します。

【ゲストデータ】



【1】 職員の「笑顔」「言葉遣い」「挨拶」について丁寧な対応はできていますか。



■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

【3】 相談や依頼ごとなど言いやすい雰囲気ですか、また、すぐに対応できていますか。



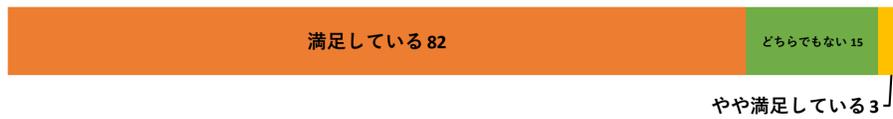
■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

【5】 プライバシーが守られる環境になっていますか。



■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

【7】 食事の味付けや、盛り付け方、食事の雰囲気など満足されていますか。



■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

【2】 施設サービス計画書(ケアプラン)の内容について、ご本人やご家族の意見や要望等が十分に含まれた内容になっていますか。



■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

【4】 館内は綺麗に保たれていますか。



■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

【6】 インフルエンザやコロナウイルスなどの感染症予防、衛生面は配慮されていますか。



■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

【8】 体調不良時や病院受診など、家族として必要とする報告をお伝えできていますか。



■ 満足している ■ どちらでもない ■ あまり満足していない ■ 満足していない ■ やや満足している

## 職員の「笑顔」「言葉遣い」「挨拶」について丁寧な対応はできていますか。(一部抜粋)

家族様のお声

- ・個人差があるようで聞き取れない。「何言うてるか分からへん」という方もいるようです。
- ・母の面会時には皆さんが笑顔で接して頂き、大変気持ちが良い。言葉遣いも丁寧でとても感じが良い。

みやびのそのより

- ・職員の声が聞こえにくいということですが、申し訳ございません。今後ははっきりと皆さんに伝えるように声掛けをさせていただくよう心掛けていきます。
- ・これからも法人の理念に沿って、言葉遣いや笑顔での対応等、「おもてなし」の精神でゲストの皆様の生活を支えさせていただきます。

## その他のご意見(一部抜粋)

家族様のお声

- ・部屋の中で面会ができるといいのですが。
- ・いつも温かい対応をして下さるのでうれしいです。ありがとうございます。
- ・衣類の持ち込みについて、氏名記入は基本こちらで行うと思っておりますが、持参した際に「こちらでやっておきます」と言われた。書面には「記入を」とあるので統一してほしい。

みやびのそのより

- ・衣類について、説明がややこしくなってしまう申し訳ございません。記入が難しい場合はこちらで記入させていただきますが、基本的には持参物は家族様の方で名前を記入していただくと助かります。
- ・フロアでの面会も再開されておりますので、15分間ではありますが、その際に、フロアや居室を見て頂ければと思います。

## 【フジの会ホームページ・SNSのお知らせ】

フジの会では、各施設の様々な様子をInstagramやフェイスブックにて掲載しています。見ていただいた際には『いいね♡』も押しいただけたら、嬉しいです。また、フジの会のホームページでは各施設の紹介や、ブログを随時更新、私たちが目標としている事業計画も公表していますので一度ご覧いただければ幸いです。これからも、よろしく申し上げます！！

フジの会HP

URL:<https://www.fujinokai>



令和5・6年 特別養護老人ホームみやびのそのご意見内容公表

件名	内容	対策内容
1 排便について	ショートで家に帰る前の連絡で、家に帰ったら排便があるかもしれないといわれたが、時間がかかっても良いので、出し切って帰ってほしい	退所日の排便コントロールがうまく調整できず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は退所日に気を付けながら、ご相談させてもらいながら調整していきたいと思います。
2 居室について	ショートに来たが、なかなか部屋に案内してもらえず、2時間座りっぱなしでお尻が痛くなった。早く部屋に案内してほしい。	しんどい思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。来られたらすぐにお部屋に案内できるよう、気を付けて準備と声掛けをさせていただきます。
3 居室整理について	居室に、別の人の荷物があつた。1年以上利用しているのに整理はどのようになっていのか、きっちりとしてほしい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。居室変更時はすべての棚や引き出しを確認することとしますが、確認ができていなかったのが原因と思われます。今後気持ちよく利用していただけるよう気を付けてまいります。
4 処置について	看護師さんによって処置の方法がことなっていた。自分からこうしてほしい、といわないといけなかった。	処置方法が異なり、また教えていただくようなことになり申し訳ありませんでした。患部の状況によって対応が異なることもあります。しっかりと説明をして対応してまいります。
5 郵便物について	別の方の郵便物が混じていた。	申し訳ありませんでした。ダブルチェックはしていましたが、しっかりと確認するよう再度徹底してまいります。
6 荷物について	タオルとパジャマがないと2週間前に話したが、その後なにも連絡がない	しっかりと検索ができておらず、またその状況がお伝えできておりませんでした。不信感を与えてしまうようなことになり、申し訳ありませんでした。

貴重なご意見、感謝やお褒めのお言葉をたくさん頂戴し、誠にありがとうございました。  
 皆様からの温かいお声にはとても励まされます。  
 また、貴重なご意見に対しても真摯に受け止め、より良いサービスが提供できるよう一層気が引き締まる思いが致します。  
 どの声も、私たち職員にとってありがたいお声です。これからもお気づきの事は、遠慮なく職員にお申し出頂ければ幸いです。  
 至らない点もまだまだあると思いますが、これからも皆様から愛されるサービスを目指して、皆様の声やご意見を大切に、改善を図りながら日々努めて参ります。  
 これからも変わらずご愛顧頂きますよう、よろしくお願い申し上げます。

みやびのその 職員一同

