

事業所	部門	コメント	回答
介護老人保健施設 リバーヒル長井	相談 センター	質問したところ「分からない」と言われたことがある。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。対応した職員では回答できない場合がございます。各担当への問合せを通じて、回答するよう指導致します。
	看護課	最近連絡が少ない。	不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。面会時に様子をお知らせ致します。
		誰に相談していいか分からない。	不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。各部門と連携し相談疑問等に対応させていただきます。
		体調不良の連絡後の経過も教えて欲しい。	不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。基本的に軽快時の連絡は差し上げておりません。都合の良い時にご連絡頂ければ経過をご報告致します。
		一生懸命な対応、ありがたい。	今後も心がけてまいります。
	介護1課	笑顔や言葉が足りない。	接遇研修等を通じて安心していただける対応に努めてまいります。
		エアコンの温度設定は室温に合わせて調節して欲しい。	各部屋の温度・湿度をチェックしております。また、汗や手指の冷え等を確認し、衣類や掛け物等で調整させていただくこともございます。今後も適切な温度や湿度の管理を心がけます。
		体調が悪くても我慢するので、きめ細やかな対応をお願いしたい。	多職種で体調管理に努めます。
	介護2課	昔の話ばかりして困る。否定すると言われるがどうしたらよいか。	うなずきや繰り返し言葉を返すことで安心される場合があります。お困りの時は話の仲立ちやアドバイス等させていただきますので職員にお声掛け下さい。
		施設内での様子を誰に聞いたら良いか分からない。職員から声をかけて欲しい。	積極的にお声掛けさせていただきます。

事業所	部門	コメント	回答
介護老人保健施設 リバーヒル長井	療法課	もう少しリハビリをやって欲しい。	生活リハビリや自主トレーニングの指導も行ってまいります。
		リハビリの内容が分からない。	リハビリの内容はケアプランに記載しております。ご不明な点やご質問等があれば説明させていただきます。リハビリの見学も可能です。
	栄養課	メニューが分かりません。	1週間の献立表を食事の席に掲示しております。面会時にご覧下さい。
		季節に合った食べ物、栄養面への配慮、塩分控えめ、多彩な彩り。ありがとうございます。	郷土料理や世界料理など、毎月提供しております。栄養面はもちろん、季節の食材で四季を感じていただける食事づくりに努めてまいります。
		状態に合わせた食事に感謝しております。	ありがとうございます。毎日、食事観察を行い、すぐに対応できるように心がけております。
	通所リハビリ センター	※	季節ごとのドライブについて。
体重計を置いて欲しい。			常備しております。随時測定しております。別に希望があれば連絡帳でお知らせ下さい。
バス酔いする母への配慮ありがとうございます。			体調についての心配事は何なりとお申し出下さい。
よくみて下さっていると思います。			ありがとうございます。

事業所	部門	コメント	回答
介護付き 有料老人ホーム ほほえみ	※	クローゼット下の掃除、換気について。	クローゼット下の掃除は、本人の許可を得て対応致します。換気は夏場は朝、冬場は換気扇を活用して対応致します。
		なかなか面会に行けません。本人から電話はありますが用件が分かりません。施設での様子を教えてもらえないでしょうか。	季節ごと発行している施設広報誌で全体の様子はお伝えしております。用件が分からない電話があった場合、施設にご連絡下さい。職員が本人に確認し、折返しご連絡致します。
		自宅にいた時より体調も良く、大変感謝しております。部屋に入った時、独特なおいが気になります。	消臭剤や芳香剤を使用しております。配慮不足で申し訳ございませんでした。今後もお気づきの点は何なりとお申し出下さい。
		職員の異動があると戸惑いや不安があるようだ。	新しい職員への指導を通じて、1日でもはやく安心していただけるように心がけます。
		日光浴と認知症予防の取り組みをお願いします。	冬季の日光浴は難しいので、室内での対応を検討します。認知症予防としては、リハビリ体操やレクリエーションを行っております。
		受診時の送迎はほほえみの職員にお願いしたい。	可能な限り、職員で対応致しております。職員数や他の入居者の状況によっては難しい場合がありますので、その場合は福祉車両サービス等のご紹介をさせていただきます。
		食事の工夫、イベント、職員の接し方。素晴らしいです。	ありがとうございます。
居宅介護支援 事業所	※	急な通院時には介護タクシーが利用できるが良い。	市内事業所に限らず、通院支援ができる事業所の紹介等を致します。
		分かりやすい説明、親身な対応に安心できます。	ありがとうございます。
デイサービス センターすこやか	※	テレビのリモコンの管理について。	職員が管理致します。
		感謝の一言です。	ありがとうございます。
		施設のことを楽しそうに話しております。	ありがとうございます。

事業所	部門	コメント	回答
ヘルパー ステーション	※	大変感謝しております。	ありがとうございます。
		耳が遠い相手への配慮、ありがとうございます。	今後も心がけてまいります。
グループホーム	※	次月のスケジュールが欲しい。	毎月の利用料送付時に予定表を同封致します。
		職員の異動があれば教えて欲しい。	広報誌でお知らせ致します。
		電話連絡は日中をお願いしたい。	各家族の事情に合わせた電話連絡の時間を明確にし、職員間で情報を共有致します。（緊急時除く）
		行事の内容は素晴らしいと思います。ただし、気温や気候に配慮した時期や会場などご検討下さい。	行事は季節に対応したものが多く、開催日程の変更は難しいと思われまます。会場の工夫を検討させていただきます。
		もう少し運動できると良い。	理学療法士指導のもと、運動の機会を増やします。
		夏祭りのメニューを増やしてはどうか？	実行委員会で検討致します。
		各部屋の床掃除もお願いします。	毎日の拭き掃除、リネン交換時にはベッド下の掃除も致します。
		下着（パンツ）の交換頻度について。	入浴時必ず交換しています。その他、汚れた場合や職員から声をかけて希望があれば交換します。
		急に必要となるものがあれば、そちらで買っていただきたい。	時間に余裕をもって購入のお願いをさせていただきます。
		感謝しております。	ありがとうございます。
親切丁寧に接していただき感謝しております。	ありがとうございます。		

事業所	部門	コメント	回答
特別養護老人 ホーム野の香	長期入所	入所中の様子が分からない。	「野の香便り」や電話連絡でお伝えしております。面会時にもお伝えできるように心がけてまいります。
		理容回数を変更できないか。	理容日は希望に応じて変更可能です。
		部屋の清掃、広報誌の作成日から発行日まで間があることについて。	清掃時、細かいところまで気を配れるよう努めます。広報誌は年4回発行となっており、少し前の情報になってしまう場合もあります。ご理解ほどお願い申し上げます。尚、各ユニットでイベント等の様子を写真で掲示させていただくこともございますので面会時にご覧になっていただければと思います。
		スタッフの皆様から良くしていただいております。	ありがとうございます。
		いつも本人の気持ちに耳を傾けていただきありがとうございます。	今後も心がけてまいります。
		ムセや誤嚥による発熱があまりなくなって安心しています。	今後も心がけてまいります。
		いつも明るい対応ありがとうございます。	今後も心がけてまいります。
		施設内はきれいで、展示物もあり、季節に応じた食事・おやつなど。とてもありがたく嬉しく思います。	今後も心がけてまいります。
体調について気を配り即座に対応していただき感謝しております。	今後も心がけてまいります。		

事業所	部門	コメント	回答
特別養護老人ホーム野の香	短期入所	利用したい時、施設にケアマネから連絡してもらおうが施設係員が不在で分からないと言われる。	利用予約状況はパソコン等で管理しておりますが受付の重複や誤りを予防する為、受付窓口は1本にしております。受付担当職員不在時は連絡できる時間を明確にお伝え致します。また、急を要す場合にも対応可能です。
		こちらとしても都合が良いので、家族送迎が多くなっています。	ご家族での送迎が可能な場合は引き続きお願い致します。家族都合や本人の心身状況により困難な場合、ケアプランをもとに対応致します。
		送迎の時間について。	送迎時間は予め定めさせていただいております。家族送迎や介護タクシー等の場合、退所時間のご相談をお受け致しております。
		ショート利用中は面会に行っていないので様子が分からない。一度見学に行きたい。	退所時の書類や担当者会議でお伝えさせていただいております。必要な場合、直接ご連絡を差し上げております。食事は1週間の献立を掲示し、病気や嚥下状態に合わせて提供しておりますので面会の際にはご覧いただければと思います。
		いつも良くしていただきありがとうございます。	今後も心がけてまいります。
デイサービスセンター輝ら凜	※	細やかな心づかい、ありがとうございます。	今後も心がけてまいります。
		とても良いです。	ありがとうございます。
		冬の利用時間について。	天候や道路状況によって予定時間が前後することがございます。変更の際は予めご連絡できるよう努めてまいります。

事業所	部門	コメント	回答
訪問リハビリ センター	※	あと10分くらい長いと良い。	サービス提供時間は、予め定めさせていただいております。自主練習メニューも提案させていただいております。
		改善の可能性がある訓練をいろいろ取り入れて欲しい。	課題に応じた訓練を提供してまいります。目標、目的、予後予測については関係者で共有し、共通の認識のもとで実施できるよう努めます。
		大変やさしくしていただいております。	ありがとうございます。
		我儘でご迷惑をおかけしております。	脳卒中の後遺症である可能性を踏まえて対応させていただいております。
自立支援 サービス事業所 みどりの森	※	芋煮会があると良い。	当事業所は運動を中心とした身体機能向上を目的としております。レクリエーションや行事等の企画予定はございません。
		脳トレも取り入れてはどうか。	買い物、調理、散歩等の軽運動は脳を元気にします。当事業所での運動を通じて、「できること」「行ける場所」が増えれば脳への刺激も増えることが期待できます。
		運動すると痛いところが和らぎます。	自宅でも運動していただくと、より効果的です。