



## 5. 自由記載欄の主なご意見への対応

### 【①職員の言葉使い・態度】

ご意見	施設からのご回答
言葉づかいもていねいで、好感がもてました いつも家族にも温かい声かけと態度で接していただいている、等	複数の方から丁寧であるとの評価をいただきました。これからも丁寧な対応に努めてまいります。職員の対応でお気づきのことがあればいつでもおっしゃってください。

### 【②お食事】

ご意見	施設からのご回答
デイサービスを利用した日の夜の献立と虹ヶ丘さんで昼食べた物がダブル時があります。1ヶ月の献立の予定表があったら考えて家の献立が出来るのにとおもいます。無理でしょうか？(デイ)	1ヶ月分の献立は難しいですが、ご要望であれば1週間分の献立表をお渡しできますのでお声かけいただければと思います。
歯がないため刻み食をお願いしていることから実際どのように工夫されているか見たことがない(ショート、デイ、ケアマネ)	刻み食は包丁やフードプロセッサーを使用して細かくして提供しています。文面では伝わりにくい部分もありますので、実際に提供している食事の写真を撮って見ていただくこともできますので、ご希望があれば職員にお声かけください。
美味しくないとか時々聞きます。「誰がダシをとったとか聞いてやった」とかも聞くので申し訳ないくらいです。食事のカロリーとか決まっていますか？家でのおやつ参考に使いたいの、どの程度、どのくらいの量を出しているのか知りたい(ショート)	少しでもお口に合うような食事になるよう努めます。施設の食事のエネルギー基準値が1458Kcalですので、日によって多少の差はありますが、1400～1500Kcalで提供させていただいています。
みそ汁はもう少し濃いめがよいです(デイ)	施設の食事は基本薄味で作らせていただいていますので、ご理解いただければと思います。
先日の面会ではご飯は美味しいと云っておりました。今でも少しやわらかな食事がなと思っています(特養)	お食事は栄養士、調理師、介護士で連携を取りながら少しでも満足していただけるように引き続き努力致します。

### 【③お風呂】

ご意見	施設からのご回答
自分で出来るといっていると思うが十分洗えてないと思われるが介助されているのか、頭は洗っていただく様をお願いしていますが・・・？(ショート、デイ、ケアマネ)	できることはしていただいています。様子をみながら手の届かない所や、洗い足りない部分は手伝わせてもらっています。

### 【④家族等との面会時】

ご意見	施設からのご回答
また顔を見に行きたいと思っています(特養・ケアハウスから多数)	新型コロナウイルス感染症予防のため、現在ご面会(入館)を制限させていただいており、現状ではWeb面会のみ対応とさせていただきます(9月30日時点)。ご希望の方は担当者にお問い合わせくださいますようお願い致します。 感染の広がりがいづらか落ち着きましたらこれまで通り面会室でのご面会が再開できるものと考えています。引き続きご理解、ご協力をいただきますようお願い致します。

### 【⑤個人情報の対応】

ご意見	施設からのご回答
奥深いことは分かりませんが見える範囲ではこれでいいのと思います 職員様は皆さん口が硬い(重い)です、びっくりしています 十分対応して頂いている、等	情報が漏えいしないように今後も個人情報の取り扱いを徹底します。

### 【⑥行事やレクリエーション】

ご意見	施設からのご回答
今はコロナで行事も出来ないと思いますが、部屋の中でも出来るレクリエーションをお忙しいとは思いますが、お願いします(特養)	新型コロナの影響で、密集するイベントや外出行事は控えさせていただいておりますが、施設内でも喜んでいただける取り組みを工夫して実施してまいります。

### 【⑦施設内の環境】

ご意見	施設からのご回答
部屋に入るまでの通路が薄暗く陰気な感じがしました。もう少し明るい方がいいと思います(特養)	照明や日差しを調整してご満足いただけるよう明るい居住空間にまいります。
ベッドの中が少しせまく“寝返りをうつのも大変そう”と聞いてます(ショート)	介護用ベッドは83cmと91cmの幅があり、ご家庭のベッドよりも狭く感じられるかもしれません。できるだけ91cmの幅のベッドを準備させていただくようにしたいと思います。
最近感じた事！共有のくしを清潔にしてほしいです(ショート)	毎日掃除するようにします。

### 【⑧サービスの説明】

ご意見	施設からのご回答
職員さんがきちんと話しを聞いてもらい、色々対応してくれました。説明もわかりやすくしてもらいました(ショート、デイ) 対応に変化があったり、金額変更があればきちんと説明して頂けているので、安心しています(ショート、デイ、ヘルパー、ケアマネ) 毎日の事項をノートに書いて頂いているのでよく解り、安心しています(デイ)	これからも、ご利用の様子をきちんとお伝えできるように、また、制度が変更されたときはわかりやすく説明できるように心がけます。

### 【⑨その他】

ご意見	施設からのご回答
施設内での感染防止には大変なご苦勞をされていることと思います。今までと同じように暮していることに感謝しています(多数のご意見)	3つの密を避けながら十分に消毒を行って、今後も安心してサービスをご利用いただけるように、全職員が一丸となって感染症対策に努めます。
つばめが糞を作ったりアリが入ってくることもあるので何とかしてほしい来年は巣を作らないようにしてほしい(ケアハウス)	これまでの対策が十分に効果が出ておらず申し訳ありません。専門の業者に相談しながら別の対策を検討してまいりたいと思います。