

# ほのぼの

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

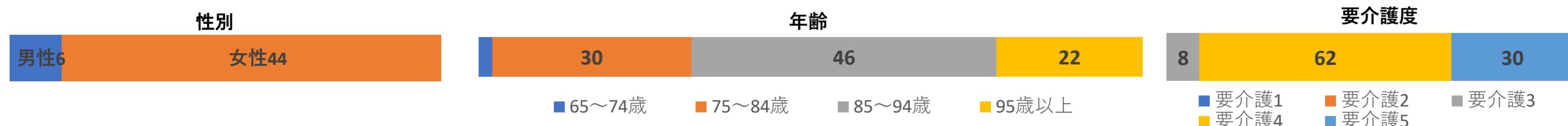
法人理念



~100年先まで愛される法人を目指す

この度は令和7年度特別養護老人ホームみやびのそ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紹介させていただきます。

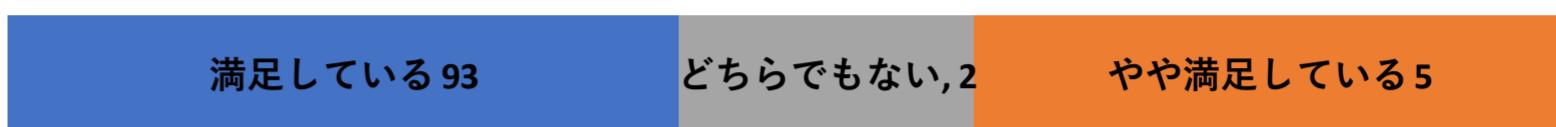
## 【ゲストデータ】



【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。



【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。



【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。



【4】館内は綺麗に保たれていますか。



【5】プライバシーが守られる環境になっていますか。



【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。



【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。



【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。



## 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

- 日頃からのお気遣いありがとうございます。今後もご面倒をおかけすると存じますが、母をよろしくお願ひいたします。
- 私の方が出来ない事をきっちりとして頂いているので感謝あるばかりです。

### みやびのそのより

- 温かいお言葉ありがとうございます。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に安心して過ごして頂けるように取り組んで参ります。

## 他のご意見(一部抜粋)

### 家族様のお声

- サービス計画書を読んでこれはどうなんですか?と指摘したことがあります。細部までしっかりと見て計画を立ててほしい。
- 伝えたことが伝わっていない事。すぐに対応できればと思います。
- 写真だとおかげの量が少ないように見えます。本人が満足しているなら大丈夫です。
- 骨折時の対応方法について、その後、直ちに改善して頂けたようで、ありがとうございます。
- 感染予防などあると思いますが、面会15分きっちりなのは少し不満に感じます。個室(別室)なら少し長い時間あると嬉しいです。

### みやびのそのより

- サービス計画書等についてわかりにくい部分があり申し訳ございません。何か不明点があればその都度説明させて頂きます。お気軽にお声掛けください。
- 依頼してくださった事に関して、共有が出来ていない事や、状態報告が遅れてしまう事があり、ご迷惑をおかけする事になり申し訳ございませんでした。今後も、職員間で共有しながら取り組んでいきます。
- 面会時間については、感染対策上15分間でご協力頂きありがとうございます。所用で時間がかかる時など事前にご相談頂けたらと思います。

### 【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インスタグラム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♡』も押していただけたら、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、よろしくお願いします!!

フジの会HP  
URL: <https://www.fujinokai.jp>



## 令和6・7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 挨拶について	面会の際に、連れてきた職員から挨拶や近況の報告がなかったので不安を感じた。	不安を感じるような対応になってしまい申し訳ございませんでした。マスクをしている事もあり、伝わりにくい部分もある為、再度意識し、挨拶や近況の報告など行うよう努めて参ります。
2 ショートステイ荷物確認について	ショートより帰宅した際、保管証が元通り入っていなかった。保険証見るのは良いが、ちゃんと元通りにしておいてほしい。	大切な物をお預かりさせて頂いている中、不注意な点があり申し訳ありませんでした。入れ方など確認しながら今後も気を付けて確認させていただきます。
3 転倒時の対応について	夜中に転倒して搬送しなかったのは何故か。骨折していたら出血している可能性もあるし命にかかる場合もある。転倒した時に早く搬送してもらいたかった。	対応が遅くなってしまい申し訳ありませんでした。緊急時の対応を再度見直し改善に努めています。
4 整容面について	衣類や爪など整容面に関して気を付けて欲しい。 伝えた事が伝わっていない、すぐに対応して欲しい。	配慮不足な点があり申し訳ありませんでした。ゲストの皆様が安心して過ごして頂けるよう職員間で共有しながら今後も取り組んでいきます。
5 職員の話し方について	伝え方が高圧的でせかされているように感じた。言い方を気を付けて欲しい。	不快に感じるような対応になってしまい申し訳ありませんでした。これからも丁寧にお伝えするよう気を付けています。
6 送迎・電話対応について	送迎の際、家族に何も声掛けをせずに連れて行ってしまった。また、その際に施設に電話をしたら言葉遣いが友達と話すような言い方だったので、今後は直してほしい。	不安を感じるような対応になり申し訳ございません。送迎会社とも連携を取りながら改善に努めています。また、言葉遣いに関しても再度、気を付けています。

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されます。

貴重なご意見に対しても、一層気が引き締まる思いが致します。真摯に受け止め、より良いサービスが提供できるよう努めています。

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し、改善を図りながら日々努めています。

これからも変わらずご愛顧頂きますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

みやびのその 職員一同

### 書道クラブ



### ホーム喫茶



### 100歳のお祝い

### 文化祭

