

2021 年度

【接遇に関するアンケート】

家族アンケート集計結果

意見・回答



越南苑サービス評価委員会

はじめに

「接遇に関するアンケート」にご協力いただき、感謝申し上げます。

いただいたご意見を集計し、ご意見に対する回答をまとめましたので、ご覧いただけると幸いです。

皆様の貴重なご意見を職員間で共有し、さらなるサービスの向上に努めてまいります。

ありがとうございました。

竹棟 接遇に関するアンケート集計表

回収率 89%

【質問】 日頃感じている越南苑全体の印象はいかがですか。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
19	19	2			

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・介護士の皆さんが明るいです。
- ・施設に入った時、排泄等の匂いが無く気持ちが良い。
- ・一人一人の入所者に対して手厚くしてくれるとても良い施設だと思います。安心して預けられる施設だと思います。
- ・現在は面会が困難な時ですがきちんと状態を説明して下さいます。

【質問】 職員の態度・言葉遣い・挨拶・対応はいかがでしょう。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
23	15	2			

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・スタッフさんの明るい声で挨拶、声かけをしてもらい嬉しいです。
- ・よく声かけしていただいている。
- ・皆さんとても明るくて丁寧に接してくれてとても良いと思います。

【質問】 オンライン面会について

a) オンライン面会をされたことがありますか？

ある	ない	無回答
15	25	

b) オンライン面会はいかがでしたか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
1	5	5	3		1

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・オンライン面会をできた時はとても良かったです。しかし、仕事もあり平日の時間帯、休日など可能時間が広がるとありがたいです。
- ・ガラス越しでも本人を確認できる様に合えばもっといいと思います。
- ・コロナが収束しない中、オンライン面会はベストだと思います。その時の様子がわかれば良いと思っています。
- ・もう少ししたら使いたいと思っている。
- ・日曜日もやっていただけたら。(平日は行かれる人が限られているから)
- ・意思疎通が難しい。
- ・面会時間が短い。

- ・耳が遠いので聞こえにくいせいか会話しづらい。
- ・静止画になることが多かった。
- ・オンラインに慣れないので話しづらい。難聴で聞き取りにくかった。でも顔が見られるのはありがたかった。
- ・土・日にしか行けないのでお休みに見られたらいいと思いますが。
- ・音声が遅れるため、ほとんど会話が通じなかった。
- ・事前の予約を入れる事や、休日の面会ができない事が苦です。面会をした時もタブレットが小さかったもので本人がわかっているのか…と思ひさみしかったです。

＜回答＞

オンライン面会については、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。建物の特性上、電波がはいりにくく、大変ご不便をおかけし申し訳ございません。また、土日や面会時間以外の時間帯での面会は、十分な職員数を確保できないため、対応が難しい状況となっております。2月よりご自宅と療養棟でのLINE面会も始まります。そちらもご活用いただけたらと思います。

【質問】 職員からのご利用者の様子の連絡について

a) ご利用者の様子がご家族に伝わっていますか？

伝わっている	伝わっていない	無回答
36	1	3

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・まったく伝わって来ない訳ではないが少ない。
- ・遠方に住んでいるため、コロナで逢いに行けずオンラインもできない時、母の様子や写真とてもうれしかったです。これからもお願いします。
- ・8/24にお伺いして、先生からお話がありました。
- ・現状で良い。
- ・直接会えないので、写真などケアプランの更新時などに同封してもらえると安心できました。
- ・今まで通りで結構です。お世話になります。
- ・写真入りの状態報告を頂きありがとうございます。
- ・とても良い対応をして頂き感謝している。
- ・すでに文書でも写真と一緒にいただき様子が伝わりありがたいです。

b) どのような方法で伝えて欲しいですか？

電話	文書（手紙）	面談	メール	その他	無回答
12	24	2	5	8	1

その他意見

- ・時々写真
- ・写真、動画
- ・衣類交換時
- ・写真等

【質問】 何かお気付きの点やご要望などがありましたら御自由に

- 久しく顔を出さず申し訳ありません。皆様のおかげで母の今があります。ありがとうございます。
- 特にないですが、これからもよろしくお願いします。
- 1 日も早く面会なりができ姉の好きなものを食べさせてあげたいと思っていますし、なにか持って行けたり、1 日でも良いので家に帰れたら良いと思って楽しみにしています。
- いつも丁寧で親切な介護をありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- コロナ禍での入所なので、平時を知りませんがオンライン面会の他に電話での会話で声だけでも聴くチャンスが欲しかった。
- 特にありませんが今後共よろしくお願いします。
- 新型コロナで大変な中丁寧な対応をしていただき感謝しております。
- 早くコロナが治まって、自由に面会できたらと思っています。
- 面会にも行かず全部お世話して頂きありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- テレビのカードを廃止し 1 日も早く元に戻して欲しい。
- お世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。
- 忙しい中、面会・衣類交換などお時間をとって頂きありがとうございます。感謝しています。
- いつも本当にありがとうございます。

梅棟 接遇に関するアンケート集計表

回収率 80%

【質問】 日頃感じている越南苑全体の印象はいかがですか。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
17	17	3			

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・皆様がとても親切です。
- ・本人がよろこんでいます。
- ・いつ伺っても対応が丁寧です。必ず挨拶して頂けています。
- ・面会出来ず、玄関での対応だけなのでよくわかりません。

【質問】 職員の態度・言葉遣い・挨拶・対応はいかがでしょう。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
20	16	1			

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・表情良く対応して頂いています。
- ・通りすがりであっても挨拶をしてくれる。
- ・親の介護だけでなく、私達にまで気づかいしてくださりありがとうございます。
- ・対応も良く笑顔で挨拶してくれるので、とても安心できます。

【質問】 オンライン面会について

a) オンライン面会をされたことがありますか？

ある	ない	無回答
14	23	

b) オンライン面会はいかがでしたか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
1	7	2	2		2

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・まわりの音で母の声が聞こえづらくなるのでなるべく静かな所で行ってほしいです。
- ・画面、音声聞きとりづらく、本人が面会の実感が無いように思う。しかも平日のみはむずかしい場合も有り。
- ・本人がよく聞こえなかったり、顔や見えない状態でも本人にしっかり伝えて頂いていました。忙しい中気持ち良く対応して下さる職員の方に感謝しています。
- ・良くない。高齢の為もあると思いますが、視覚と聞こえが一致しないよう確認、認識することに手間どります。仕方ないとは思いますが、早く直接面会できる様になってほしいと思います。
- ・年寄りにはよく聞きとりにくい。電波がわるくてよくお互いの会話ができませんでした。

- ・平日の9時～17時では会えない人が多い。ワクチンが終わった人は会わせてほしい。

<回答>

オンライン面会については、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。建物の特性上、電波がはいりにくく、大変ご不便をおかけし申し訳ございません。また、土日や面会時間以外の時間帯での面会は、十分な職員数を確保できないため、対応が難しい状況となっております。2月よりご自宅と療養棟でのLINE面会も始まります。そちらもご活用いただけたらと思います。

【質問】 職員からのご利用者の様子の連絡について

a) ご利用者の様子がご家族に伝わっていますか？

伝わっている	伝わっていない	無回答
31	4	2

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・写真を送って頂きありがたく思います。写真の様子は何をしているところかコメントがあればうれしいです。
- ・日頃の様子を写真で時々送ってくれるのでわかりやすい。
- ・体調の変化又は具合が悪くなった時等連絡を頂ければ良いと思います。
- ・多忙の中、写真も同封されており体調が良いと感じ又、孫や知り合いに見せることができ、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・衣類交換のとき、お話をいただいています。ちょっとしたエピソードがとても楽しみです。
- ・通信文に写真を入れてくれます。なかなかカメラを見ないのですが、良い表情の時の写真をくれます。
- ・面会やTELで伝わる。
- ・コロナ禍で難しいとは思いますが、年1回でもゆっくり様子を聞けたらありがたいです。
- ・体調のことなどTELをもらいました。文書もていねいに書いていただきました。
- ・特に写真が何枚か同封されていると文書でも伝わるのですが、顔の表情がわかりとても安心できます。
- ・洗濯物をお願いする様になり、足を運ばなくなったためよくわかりません。
- ・夫と様子を電話で聞くと、自分も年寄りなので話しを理解できないこともありながら、聞いていても、対応がよくなかった。感じが悪かった。

<回答>

職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。このようなご意見をいただいたことを職員間で共有し、ていねいで分かりやすい対応を心がけていきたいと思っています。

b) どのような方法で伝えて欲しいですか？

電話	文書（手紙）	面談	メール	その他	無回答
15	17	7	4	4	3

その他意見

- ・どれでも良い。

- 洗濯物交換の時。
- どんな方法でも良い。
- 今のままで十分です。

【質問】 何かお気付きの点やご要望などがありましたら御自由に

- 早くいつもの様に面会が出来ればと思います。
- 常に本人や家族に寄り添って、対応をして頂き感謝しています。本人にとり安心して穏やかに過ごせる場所となっています。これからも宜しくお願い致します。
- まだまだ大変な日々が続きますが、よろしくおねがいします。
- コロナ禍で大変ですが、聞こえない、よく見えない本人にガラス越しでも対面できる日を願っています。
- なかなか面会に行けません。時間的に土・日はとれるのですが…予約して平日のみだとムリかなー。でももう少しですよ。その日が来るまで元気でいてねー。
- 入所してから一度もお部屋の様子など見ていません。どんな生活をしているのか早く見学がしたいです。オンライン面会をしました。認知の方も進んでいないみたいでうれしかったです。会えない分、写真などがもらえたらうれしいです。
- いつも大変お世話になっております。長期にわたりコロナ禍で皆様大変だと思いますが、どうぞお身体に気を付けて下さい。
- 以前、使用している毛布の引き取りをお願いされたが、不要なのか、クリーニングが必要なのが解からず具体的に連絡して欲しかった。

<回答>

連絡の際に、具体的な説明をせず、大変申し訳ございませんでした。今後は、どうしてほしいのか、なぜ不要なのか等細かくご説明するよう対応していきたいと思います。

寿棟 接遇に関するアンケート集計表

回収率 75%

【質問】 日頃感じている越南苑全体の印象はいかがですか。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
14	16	2			2

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・電話対応が良い。(細かい説明があり良い)
- ・医師が常駐している事。
- ・こまった時に助けていただき大変ありがたく思っています。
- ・入所者だけでなく、家族にも気を使ってくれている。
- ・苑内の環境全体的に暗いと思う。

【質問】 職員の態度・言葉遣い・挨拶・対応はいかがでしょう。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
16	17	1			

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・あいさつが良い。
- ・気がるに聞けますし、事務所の方と顔なじみになり毎回気持ちよく対応してもらっています。ありがとうございます。
- ・はきはきと元気に対応している。
- ・洗濯物を取りに行くと父の様子を伝えてくれる職員もいてありがたいです。

【質問】 オンライン面会について

a) オンライン面会をされたことがありますか？

ある	ない	無回答
7	27	

b) オンライン面会はいかがでしたか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
		5	2		

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・言葉の伝わり方に時間がかかり意思疎通が取りづらい。
- ・話が噛み合わない。
- ・電波があまり良くないと思います。

<回答>

オンライン面会については、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。建物の特性上、電波がはいりにくく、大変ご不便をおかけし申し訳ございません。また、土日や面会時間以外の時間帯での面会は、十分な職員数を確保できないため、対応が難しい状況となっております。

ります。2月よりご自宅と療養棟でのLINE面会も始まります。そちらもご活用いただけたらと思います。

【質問】 職員からのご利用者の様子の連絡について

a) ご利用者の様子がご家族に伝わっていますか？

伝わっている	伝わっていない	無回答
31	2	1

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・リハビリ予定表など書面でわかる質問に対して担当職員から返信がある。
- ・何か月か1回くらい、職員の方と面談が出来ると良いと思います。
- ・薬の変更があれば連絡があり、伝えてもらっています。
- ・先日、写真付きのおたよりをもらい、母がすごく喜んでいました。もう少し日常の様子がわかると嬉しいです。
- ・洗濯物取りに行った時に様子をおしえてくれる職員の方がいます。何も言われたい時は変わらないのだと思っています。忙しいと思うので自分からは聞かないようにしています。

<回答>

今後、衣類交換の際、日頃の様子をお伝えするようにしていきたいと思います。お気軽にお声かけください。

- ・転倒、発熱、嘔吐など報告いただけるのはありがたいのですが、程度が軽い症状で様子を見ますという内容であれば電話は必要ないと感じます。メールでの対応が可能なのであれば急を要しないものはメールでして欲しいです。電話がかかる度、毎回とてもドキドキします。もちろん緊急の連絡は電話になるはずですが、上記内容や各種書類提出などについてもメールの方が送り手も受け手も手間が減らせると思います。折り返しのTELをしたところで、担当者が分からず待たされ、結果急を要する内容でないことが多いです。希望をとっていただき、個別の対応をしていただけるよう期待します。

<回答>

ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、状態の程度やご相談させていただく内容によりお電話をさせていただきます。電話が通じなかった場合にも、職員間で情報の共有をし、折り返しお電話をいただいても誰でも対応できるようにしていきたいと思います。また、メール等での個別対応は、現状では難しい状況ですが、今後、他の手段を検討していきたいと思います。

b) どのような方法で伝えて欲しいですか？

電話	文書（手紙）	面談	メール	その他	無回答
18	12	3	1	5	2

その他意見

- ・衣類の交換の時等に聞かせて頂いてありがたく思っております。
- ・写真付季節郵便
- ・洗濯物取りに行った時。
- ・今まで通りで。

- 勤務しているので伝言ではなく直接伝えて欲しいです。

<回答>

今後は、可能な限り直接対応させていただくよう心がけてまいります。

【質問】 何かお気付きの点やご要望などがありましたら御自由に

- 現在面会が出来ない状況の中、書面で細かく義母の様子を教えて下さりとても感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
- 介護度5になりました。お世話大変だと思いますが、よろしくお願い致します。
- 先般急用が出来、緊急にショートステイをお願いしました。越南苑では空きがないが、即五日町病院へ入院手続きをしていただき、急場をしのぐ事が出来ました。大変ありがとうございました。感謝しています。
- 特にありません。
- 急な要望にも対応していただき、ありがたいです。これからも宜しくお願いします。
- コロナ禍における皆様の尽力に感謝申し上げます。
- コロナ禍で本当に大変だと思いますが、何時も本当にどうもありがとうございます。
- (今も) 認知症で帰宅要求が強い様子は変わっていないみたいです。家族や子ども(本人の娘さん達)などで面会についてまよっています(行っているのか悪いものか)。できれば(今後について)意見を聞きたいと思うことがあります。ときにまだ面会に行かないようにしようとは話しています。
- いつも御世話になり、ありがとうございます。よろしくお願い致します。
- 今後も様子等をお知らせ下さい。
- 長期で利用させてもらっています。棟により本人用意になるものとならないものが違い、何度か聞きましたが、明確な事がわからずスッキリしませんでした。自分としては関わってくれた職員と直接話をしたかったです。

<回答>

他棟と違った対応を始めた理由の引き継ぎがあやふやになり明確な説明が出来ず、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。ご納得いただける説明が出来る様、職員間で共有し対応していきたいと思えます。また、今後は、出来るだけ関わった職員が直接対応させていただくよう心がけてまいります。

松棟 接遇に関するアンケート集計表

回収率 88%

【質問】 日頃感じている越南苑全体の印象はいかがですか。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
15	19	4			

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・私も老いて妻もなくなり遠出が出来ず御まかせきりで申しわけありません。
- ・入所者が満足しています。
- ・本人、皆様と接する機会がまったくないので。(ふつう)
- ・コロナ過の中で私共が会えないのに母が穏やかに過ごせているのは職員の方々のお陰と思っています。ありがとうございます。
- ・入所者の家族等の顔を覚えていて下さるのでありがたい。
- ・親切でていねい。
- ・どの方もとても丁寧に語対応していただけていつもありがたく思っています。病院とは違い(病院もそれなりに対応して下さいますが)、介護施設はこんなにまめな対応をされるのかと驚きました。急なお願いに対しての対応もありがたかったです。
- ・利用者家族の者に対してきもちの良い対応をしてくれてとてもいいです。感謝です。
- ・少し離れた場所であっても大きな声で挨拶してくれる。

【質問】 職員の態度・言葉遣い・挨拶・対応はいかがでしょう。

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
17	17	4			

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- ・電話でしか御話できませんがとても良いです。
- ・いつも親切に対応していただけています。
- ・職員の人に何か聞いても親切に対応してくれます。
- ・面会時にはいつも気づかいして頂きありがたく思っています。
- ・対応が明るくて良い気持ちです。
- ・こちらの事情をよく聞いてくれ、できるかぎりの対応をしてくれる。

【質問】 オンライン面会について

a) オンライン面会をされたことがありますか？

ある	ない	無回答
16	22	

b) オンライン面会はいかがでしたか？

とても良い	良い	ふつう	悪い	とても悪い	無回答
1		7	4		4

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- 対応がていねいですし、説明もわかりやすい。母のそばで対応して下さる方もやさしくとてもうれしく思っています。
- 相手（利用者）がなれていない為、緊張していた。職員の方に相談したところ内線電話で話をさせてもらったらいつもの相手の相手で安心しました。
- 対面しながら面会出来たらありがたい。
- 会えるのは嬉しいのですが、母からは直接話をしているという感じではなく写真だと思われている様でした。やはり側で手を握ったり目を見て話がしたいです。
- 音声聞きづらい時が多いです。（機械の関係上仕方ないのでしょうか？）
- 小さくてやりずらかった。
- モニターが小さい。
- 寝たきりなので会話も普段の面会でもあまりないので、オンライン面会だとどこを見てるかわからないし、会話も全くないので面会している感じがなかった。
- 企画は良かった。画面が小さく顔が互いに分かりにくいのでは！？
- 家族が利用者の状態をある程度把握するには良いツールかもしれないが、オンラインと言うものを理解できない者にとっては、目の前の事を理解できず、会話にならなかった。
- 認知症が進んでいるのでTV画面での面会は理解できないと思う。

<回答>

オンライン面会については、たくさんのご意見をいただきありがとうございました。建物の特性上、電波がはいりにくく、大変ご不便をおかけし申し訳ございません。また、土日や面会時間以外の時間帯での面会は、十分な職員数を確保できないため、対応が難しい状況となっております。2月よりご自宅と療養棟でのLINE面会も始まります。そちらもご活用いただけたらと思います。

【質問】 職員からのご利用者の様子の連絡について

a) ご利用者の様子がご家族に伝わっていますか？

伝わっている	伝わっていない	無回答
32	3	3

具体的な理由やお気付きの点があればお書きください。

- グループLINEで入所者の様子を見たら良いです。
- 毎月のお便り、写真、ありがとうございます。情報はそれがすべてなので…。（伝わっていない）
- 体調の変化の様子の連絡がありがたい。
- 様子を聞いた時細々と話してくれました。
- 入所して間もなく、越南苑での様子や話し合いの内容などを知らせてくださるお手紙が届きました。本人の様子はもちろんでしたが、家での介護をしていた家族へのねぎらいの言葉があり目頭が熱くなりました。
- 介護状況等話した書類等を頂くので。（伝わっている）
- 衣類の交換時に様子を教えてくれる。
- 多忙の中、個別通信を作成していただき感謝申し上げます。
- ケア計画書に細かく記されていてありがたいです。（様子が想像できる）
- 写真入りのお手紙いただけたので、私の兄妹孫などに、ラインで発信でき喜ばれています。あ

りがとうございます。

- 写真入りだと、遠くの義姉（娘たち）に写メでとってスマホで送ります。よろこばれています。
- 介護職員の方によるようですが、衣類（洗濯物）交換の際に様子を伝えて下さる方、そうでない（ただ渡すのみ）方、担当でないと様子まで伝えられないと思うのですが、ひと言でもふた言でも何か情報（現状）が伝わるととてもありがたいです。
- ケアマネさんからのお手紙からも利用者の様子がありますので伝わっています。
- リハビリ（レク）時の顔写真が入ったお手紙はうれしかったです。直接、言葉で伝えていただくにより伝わりますが、機会あるごとにいろいろな方法で伝えていただくとよろしいかも。
- 便りに現在の様子を写真に撮って家族に知らせてくれて私達もそれを見て安心しています。今の状況で面会は出来ませんが有難く思っています。
- わかりやすく説明や文書にして読んでも大変わかりやすく感謝しております。
- 生活状態をいつでも教えてほしい。洗たく物交換の際に。
- 10/1 付の“日常生活の様子”のお知らせはうれしかった。
- 歩行状態が心配でしたが、動画にて現在の状況を見せてもらい把握できました。

b) どのような方法で伝えて欲しいですか？

電話	文書（手紙）	面談	メール	その他	無回答
9	20	5	1	5	4

その他意見

- 最近の写真など
- 口答
- 写真付手紙（文書）
- 職員さんが連絡しやすい方法が1番いいです。おまかせします。
- 電話、文書どちらでも良いと思います。忙しい中ですがよろしくお願いします。

【質問】 何かお気づきの点やご要望などがありましたら御自由に

- お世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします。
- お世話様になります。よろしく。
- これからも宜しくお願い致します。
- 昨年の段階で、子供・家族がよくわかっていませんでした。本当にどうしたらよいのでしょうか。わかりません。
- 文書（手紙）の中に写真（本人）があり顔が見れてうれしい。
- 何か月か置きで良いので写真のコピーを領収書と一緒に入れてもらえたらうれしい。
- 40日間、お世話になりました。久しぶりに会った義父は身なりもキチンとしていて、足どりも良くなった様に思えました。越南苑で大切にいただいていたのだと思いました。感謝しています。
- このコロナ禍の中苑の方に全部おまかせさせて頂いてしまってとてもありがたく思います。これからもよろしくお願いいたします。
- 夏物で必要ない衣類をまとめていただけて良かったです。（どんな衣類があるのか忘れてしまっているのを助かりました。）
- 週一回、土日に洗たく物をとりにいっています。いつも一セットずつきちんとたたんであって

びっくりです。ほころびのズボンがあり、裏返してミシンでぬおうとすると、スソの部分を手ぬいで、歩きやすいよう細めにぬってありました。こまかな気づかいに感激してしまいました。忙しいのにわざわざ処理していただき頭がさがります。ありがとうございました。

- アクリル板越しの面会が始まるそうですが、平日しか利用できず不便。せめて土曜日に利用できるようにしてもらいたい。
- 危篤の時だけでなく、死が近づいて来たと思われたら毎日でも様子を見に行きたい。
- オンライン面会も平日のみ、時間も限られています…。本人と直接会ってもどれだけ何を話しかといえ、さほど何もないのですが会えないから顔だけでもと思ってしまいますが、平日仕事を休まないと伺えないし、先日は予約がいっぱいとのことであきらめました（オンライン面会）。対応にも時間や手間がかかるので施設側としては、今のような時間帯でめいっぱいなのだと思います。
- 母が大変お世話になっております。コロナ過で面会に行けない中、母の写真を送って頂き様子が知れて安心しました。ありがとうございます。職員の皆様にご迷惑をおかけするかも知れませんが、よろしくお願い致します。
- ミドルステイで入所しましたが、こちらの状況を理解していただき延長していただき大変たすかりました。ありがとうございます。
- 請求書に病院の領収証が付いていました。何で受診したのでしょうか。

<回答>

入所時に相談員より事前に説明させていただいてはありますが、説明が行き届かず大変申し訳ございませんでした。検査等する場合、五日町病院の診療費がかかる場合があります。検査結果で状態悪化が見られればご家族へご連絡いたしますが、検査結果に異常がない場合は、連絡しない場合もあります。今後、ご不明な点がございましたら、療養棟の看護師にお問い合わせくださいますようお願い致します。