【ご意見・ご要望への回答】

入所系	ふれ愛の郷（特 養）	ご意見・ご要望	コロナの影響で行事が自粛・縮小しており、残念に思います。
		回答	2020年以降、自粛・縮小（ご家族参加型見送り）にて行事を開催させて頂いております。 今年はご利用者のみではありますが、4年ぶりに「秋祭り」を開催させていただきました。 今後の感染症流行状況によりますが、以前のようなご家族参加型行事の再開を目指しております。
	万葉の郷（特 養）	ご意見・ご要望	1度目の施設来訪時にはすぐに窓口に来てもらえず、2度目は事務所の窓を何度か叩いたが中で談笑していて気づいてもらえず、自分の携帯を使ってやっと気づいてもらえた。
		回答	職員の対応に、ご不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございません。 職員に対し指導を徹底いたします。
	川口 みやびの郷（特 養）	ご意見・ご要望	コロナが終息しても部屋への立ち入りが出来ない。他の施設では部屋での面会や外出も可能と聞く。色々と大変なのは理解できるが一日も早い通常の面会を望む。部屋の荷物なども全く分からない。
		回答	面会の際に、お部屋を見て頂ける様にご案内致します。また面会や外出につては、コロナ感染・インフルエンザ等の感染状況により、変更を検討させていただき、一緒に過ごして頂ける時間を作れるよう努めてまいります。
		ご意見・ご要望	どんなことして過ごしているのか知りたいのでブログのアップする頻度が増えると嬉しい。
		回答	ブログの投稿につきましては、ご入所されている方々の様子・レクリエーションの様子を掲載させて頂いております。今後も引き続きブログをご覧いただければ幸いです。
	浦和 みやびの郷（特 養）	ご意見・ご要望	新型コロナウイルスが未だ完全収束したわけではないので、感染予防対策を引き続き継続されること止む無しとは思いますが、本人の病状が進んでいることもあり、もう少し訪問時間のフレキシビリティ、面会時間の延長、外出の自由度ＵＰを検討して欲しい。尚、老人ホームでは介護サービス（看護・栄養含む）の担当者との打合せや経営、運営面での家族との懇親会等が実施されていると思いますが、貴法人ではやらないのでしょうか？
		回答	面会時間、外出については、感染状況等を勘案し対応して参ります。段階的な対応となりますこと、ご理解の程、お願い申し上げます。 今後、体制が整い次第、ご家族に担当者会議へのご参加をいただくことを検討しております。
		ご意見・ご要望	職員があだ名で呼ぶことが、馴れ馴れしい。話し方、対応が悪い。
		回答	職員の対応に、ご不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございません。 職員に対し指導を徹底いたします。
	ふれ愛 菜の花（ｸﾞﾙｰﾌﾟﾎｰﾑ）	ご意見・ご要望	電話が繋がらない時がある。
		回答	電話の件、ご不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございません。 入居者の方々のご支援を行わせて頂く中で、電話が出られないタイミングがございます。 なるべく電話に出られるようにしてまいりますが、電話が繋がらない場合には、大変恐縮ですが、改めてお電話をいただければ幸いです。
	きらら ぬくもりの家（ｸﾞﾙｰﾌﾟﾎｰﾑ）	ご意見・ご要望	郵便物は減らしてNET化してください。いろいろ面倒です。
		回答	お手数をおかけしており、申し訳ございません。電子メール等での連絡のご要望がございましたら、お手数ですが、ご相談いただければ幸いです。可能な限り対応させてい頂きたいと思っております。
在宅系	ふれ愛の郷（ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽ）	ご意見・ご要望	施設内での様子が分かるように写真などがあると良い。
		回答	施設内での様子がわかるように普段の様子やイベントの様子を写真で撮って、様子がわかるようにブログなどで掲載させていただきます。また、ご利用される方が多いため毎回ではございませんが、画像の個別配布も検討させていただきます。
	きらら（ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽ）	ご意見・ご要望	デイサービスを利用中の母を玄関から撮影したら、注意されてしまいました。
		回答	職員の対応に、ご不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございません。他ご利用者のプライバシーや、施設内の個人情報を保護する為にも、今後、施設内で撮影等をご希望される場合には、お手数ですがスタッフにお声がけをお願い致します。