

苦情解決への仕組み、取り組みについて

事業所又は施設名

社会福祉法人 徳泉会 特別養護老人ホーム東野の家

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- | | |
|--------------|--|
| ①苦情解決責任者 | 管理者：鬼澤 和子 |
| ②苦情受付担当者 | 介護長：高野 修一
生活相談員：窪田 公則，佐竹 真志，山崎 雄次 |
| ③連絡先 | 事業所代表電話番号 029-247-1551 FAX 029-297-3370 |
| ④第三者委員 | 鬼澤 照美 電話番号 029-247-5706
笹沼 隆史 電話番号 029-225-2121 |
| ⑤苦情受付時間 | 毎週月曜日～金曜日、9：00～17：30 |
| ⑥苦情受付ボックスの設置 | 「ご意見箱」を玄関口及びエレベーター前に設置。 |

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

(1) 苦情の受付

- ①面接、電話、書面、Email などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。
- ②第三者委員に直接苦情を申し出ることも可能。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ①苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告する。
- ②第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決のための話し合い

- ①苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。
その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求められることができる。
- ②第三者委員立ち会いによる話し合いは次により行うものとする。
ア、第三者委員による苦情内容の確認。
イ、第三者委員による解決案の調整、助言
ウ、話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」等の紹介

本事業所で解決できない苦情は、次の三つの行政機関に申出ることが出来ることを苦情申出人に伝える。

- | | |
|-----------------|-----------------------------------|
| ①水戸市役所介護保険課 | 電話番号 029-232-9177 FAX029-228-0102 |
| ②茨城県国民健康保険団体連合会 | 電話番号 029-301-1560 FAX029-301-1580 |
| ③茨城県社会福祉協議会 | 電話番号 029-241-1133 FAX029-241-1434 |

3 その他参考事項

平成 30 年度の個別の苦情申し立てはありませんでした。ただし、毎年、特別養護老人ホームご入居者のご家族に対して実施しております、無記名のアンケートの結果をすべて以下に公表します。

1、平成 30 年 9 月 29 日開催 家族会アンケート結果について

問 1. ご入居者のプライバシー保護に関してお気づきのことがありましたらお聞かせ下さい。

- | | |
|------------------|-----|
| ① 別段何もない | 65名 |
| ② 少し気になるところがある | 1名 |
| ③ 配慮が足りないので改善を要す | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

問 2. ご入居者の疾病への対応や与薬管理など、ご入居者の健康状態への配慮等についてお聞かせ下さい。

- | | |
|---------------|-----|
| ① 満足している | 50名 |
| ② 普通にやってくれている | 16名 |
| ③ 管理が悪い | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

A、特別悪い所もなく、安心しております。

B、いつもと違う様子みられたときには、すぐに対応（通院など）をしてくださり、大変ありがたく思っています。

C、通院に当たり、最初の 1 回目は家族が行って欲しいとのこと。治療計画もあり、連れていきました。その後「職員は忙しい、日曜日に食事に行くなら、病院へ連れていけるだろう。次いつ予約取れるか知らせて欲しい」等言われ、悲しくなりました。フルタイムで働いているため、なかなか連れていかれず、その後は休みを毎回とって連れていきました。面倒や迷惑をかけているのでしょうか

D、看護師さんもよくケアしていただいています。また、職員さんからも日頃から状態をよく知らせていただいています。

〔回答〕

(A、B、D のご意見について)

今後共、職員一同入居者様が安心して日々の生活を送ることができるよう努めて参ります。

(C のご意見について)

ご家族様のご意向あるいは、ご都合等にはしっかり耳を傾けご無理の生じないよう対処することにはしているのですが、都合よく甘えてしまった風がございます。言葉足らずな為、誤解を生んでしまい

大変申し訳ありませんでした。なお、ご家族の判断が必要な場合や、待ち時間が長時間になってしまう受診等については、ご家族の方に付き添いをお願いしている場合もございます。

とはいえ、これはあくまでご家族様のご都合に配慮したものでなければなりませんので、その際は率直にお申し出下さいますようお願い申し上げます。

問3. 職員の介護や看護に関する技術や知識などで感ずるところをお聞かせ下さい。

- | | |
|--------------|-----|
| ① 満足している | 44名 |
| ② だいたい満足している | 21名 |
| ③ 不満が多い | 0名 |
| ④ 無回答 | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

A、人によって、又経験によって違いがあるのは当然だと思います。心から接して下さるヘルパーさんの愛情を感じています。経験ある古い方が決め細かに、指導、時にはきびしく若いヘルパーさんに言い教えているようで、ありがたいです。本当に大変な中よくやって下さると親子共々感謝です。暖かい声掛けがどんなに年寄りにとってありがたいことか。

B、とても良く心配り頂き感謝しております。

〔回答〕

(Aのご意見について)

新人スタッフも多く、経験値にも差があるところで、入居者様への対応がまちまちになり、ご迷惑をおかけしている状況も多々あると思います。今後、更に職員の技術等の向上ができるよう指導し、統一したケアがしっかり出来るよう鋭意努力して参ります。

お気遣いのお言葉ありがとうございました。

問4. ご来訪時及び電話での問い合わせ時、ご入居者の健康状態や施設内での様子など職員からの説明は足りていますか。

- | | |
|--------------|-----|
| ① 満足している | 44名 |
| ② だいたい満足している | 20名 |
| ③ 満足していない | 1名 |
| ④ 無回答 | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

A、フロアでお聞きしないと、電話ではケアマネさんが把握されていないこともあります。

B、状態が良く分かる様に説明いただけています。

〔回答〕

(Aのご意見について)

本来ケアマネジャーは常に全てを把握していることが、目指すところではございますが、休暇をとるなどしていますと、電話をいただいたタイミングでは状況を把握していない場合もあることをご理解いただければと考えますが、今後このようなことがないよう施設内の連携を図り、改善してまいります。

問5. インフルエンザやノロウイルス等の感染予防や衛生面についてお気づきの点をお聞かせ下さい。

- | | |
|-----------|-----|
| ① 別段問題ない | 59名 |
| ② まずまずである | 7名 |
| ③ 配慮が足りない | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、長期面会できないとき、不安になります。
- B、インフルエンザ等の面会が出来ない場合、面会出来るようになったとき、TEL連絡がほしいです。
- C、食事前の手洗いが、アルコール消毒だけなのが気になります。ノロはアルコールが効かないと思います。
- D、衛生面については、いつ行っても予防に気をつけているのがわかります。ついマスクをわすれて行ったり、申し訳ないと思うくらいです。

〔回答〕

(Aのご意見について)

面会規制の必要性の有無については、ご意見が分かれるところではあると思いますが、毎年、茨城県の流行情報及び地域の流行状況を見て、規制を実施するかどうか判断させていただいております。規制を実施させていただいた場合、入居者様の健康状態やメンタル面も含め、変化みられた時は、すぐにご家族様に連絡致します。高齢者はインフルエンザやノロウイルス等に感染した場合、即、命の危険を伴う為、ご協力お願い致します。

(Bのご意見について)

面会規制開始時及び規制解除の際は、人数の都合もあり、基本的に文書の発送にて連絡させていただいております。しかし、流行情報等を確認し、早期に規制開始が必要と判断した場合、通知発送が規制開始のあとになってしまい、ご迷惑をおかけする状況もあったと考えます。

今後は、電話での連絡を含め、早めに通知を出来るよう努力させていただきます。

(Cのご意見について)

お食事前等の手指消毒には「ビオシラビング（速乾性すり込み式手指消毒剤）」を使用しております。この消毒剤はノロウイルス、インフルエンザ等にも有効とされています。

問6. 当施設では家庭的な雰囲気大切にしたいと努力しておりますが、ご来訪の折、どのように感じられますか。

- | | |
|-----------------|-----|
| ① 家庭的な雰囲気があって良い | 45名 |
| ② まずまずである | 20名 |
| ③ 全く感じない | 0名 |
| ④ 無回答 | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、やさしく対応して下さい、大変感謝しております。
- B、週に1度の割で母に会いに行っています。皆さん親切に対応して頂き申し訳ないと思っています。
- C、家庭的ムードがとても良いと思っています。ヘルパーさんがお一人でかけずり回っていると、母が「大変だわね」と心配しています。
- D、七夕など企画してもらいたい。

〔回答〕

(Cのご意見について)

スタッフの慌しさにお気遣いいただき申し訳なく思っております。ご入居者の方に慌しさを感じさせてしまうこと自体、対応としては適切ではないと考えます。ご入居者が静かにご自宅で生活されているように感じて頂けるよう努力して参ります。

(Dのご意見について)

七夕の際は、笹に短冊を吊るしていただくという企画は毎年各ユニットにて実施させていただいております。今後も更に、入居者様に季節感を感じてもらえるよう行事等企画して行きたいと考えます。

問7. ご入居者やご家族に対しての、職員の言葉遣いや態度等のマナー、服装等についてお聞かせ下さい。

- | | |
|----------|-----|
| ① 大変良い | 48名 |
| ② だいたい良い | 18名 |
| ③ 不適切である | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、いつも耳元でやさしく声をかけてくださっています。
B、必ずお茶の接待を受け、大変なのに私達まであり難いと思っております。

問8. 施設サービス計画（ケアプラン）の実施状況についてお聞かせ下さい。

- | | |
|--------------------|-----|
| ① 概ね適切である | 59名 |
| ② もう少しきめ細かく実施して欲しい | 5名 |
| ③ 不適切である | 0名 |
| ④ 無回答 | 2名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、いつもおまかせで、良くわかりませんが特に何とはありません。
B、機能訓練のケアプランを知りたいです。本人は希望しないと思いますが、そこをどう対応されるのか知りたいです。
C、何ヶ月に1回とのことですが、できれば1ヶ月に1回ケアプランを聞きたい。
D、現状以上にどうしたら良いのかわからない。

〔回答〕

(Bのご意見について)

先ほども、機能訓練計画についてお話させていただきましたが、今後はケアプランと併せてお一人お一人の計画を作成し提示させていただきます。

(C、Dのご意見について)

基本的に、特養におけるケアプランの変更期間は半年間となっております。入居者様に状態の変化が見られた時は、その都度変更致します。また、ケアプランの内容については、ご家族様や本人様にしっかり納得して頂けるものを作成できるよう努力して参ります。

問9. ご入居者が看取りケア（終末期ケア）が必要になった場合、どのように考えますか。

- ① 東野の家で最後を迎えさせたい 43名
- ② 医療機関に入院させたい 4名
- ③ 現在はわからない 18名
- ④ 無回答 1名

【ご意見ご要望欄】

A、水とかは与えて下さい。脱脂綿の購入はお任せ致します。

B、その時の状況で医療機関になる可能性もあるかと思っています。

C、最後は東野の家でとは思っていますが、その時になってご相談したいと思います。

〔回答〕

(A、B、Cのご意見について)

ご入居者の終末期のケアについては、ご家族様そして嘱託医、施設スタッフと協議の上、対応を決めさせていただきます。

ご家族様は、病院への入院を希望される方と、積極的な治療はご本人を苦しめてしまうとの判断から施設で最期を迎えることを希望される方と、おおまかに二通りの判断になる訳ですが、どちらを選択されたとしても精いっぱい支援させていただきます。また、一旦施設で最期をと選択されたとしても、いつでも変更は可能です。

また、施設で最期を迎える選択をされた方については、状態を見ながらご本人に負担がかからない程度で、食事及び水分摂取なども可能な限りしていただきますし、入浴などもしていただいております。

水なども飲むことが出来ない状況になられた方に対しましても、口を湿らすなどの対応をさせていただきます。

私共は、ご入居者の終末期が、安らかで、穏やかなものであり、ご家族様が納得出来るものであればただそれだけを願っております。

ご不明な点等ございましたら、担当ケアマネージャーまでご連絡下さい。

問10. 食事のメニュー、味付け、量、食事の際の雰囲気などについてお聞かせ下さい。

- ① 満足している 44名
- ② だいたい満足している 20名
- ③ 満足していない 0名
- ④ 無回答 2名

【ご意見ご要望欄】

A、身体にあわせて食事の量も考えて下さっているとのこと。母も食事は満足しております。好き嫌いなく、全部食べていると言っています。

B、食事は本人の楽しみの1つであるので、本人が満足して食べることができるように配慮（食べやすい形状、代替食など）して下さり、ありがたく思っています。

C、いつのまにか入れ歯をはずして、ペースト食になっていました。一言連絡をいただき良かったです。

D、1日1食でも食べられる様になった事、本当に喜んでおります。

E、母に食事の事を聞くと、魚がおいしかったといつも言っています、

F、母はだいたい8、9割がた食べておりますので、口に合わない時以外は、身体の為にもおいしく食べているようです。

G、ごはんのメニューが多いので、パンの日も増やしてほしい。
H、味づけが塩からいことが多い。
I、バイキングなど企画してもらっても、本人が何を食べたか覚えていないので残念です。食事の時間は気になっても、内容については全く覚えていないので、よくわからない。

〔回答〕

(Cのご意見について)

ご本人様の状態に合わせ、食事形態を変更させていただきましたが、ご家族様への報告・連絡が不十分であったこと申し訳なく思っております。今後はこのようなことがないように対応して参ります。

(Gのご意見について)

パンのメニューについては、週1回取り入れておりますが、回数等については、ご要望に応じて個別に対応させていただくことも出来ますので、遠慮なくお申し出下さい。

(Hのご意見について)

味付けの濃さにおいては、好みがある為、全ご入居者に納得いただくことについては、給食委員会においても、いつも検討課題となっております。今後も協議を重ね、皆様に納得いただけるよう努力してまいります。

(Iのご意見について)

ご高齢の方、認知症が進行された方は何を食べたかなどを忘れてしまう方が多いのですが、出来るだけ、美味しいものを提供させていただき、食べた瞬間に喜んでいただけるよう努力してまいります。

問11. ご入居者の快適生活のための、施設内外の清掃状況、臭気、照明や室温などについてお聞かせ下さい。

- | | |
|-------------|-----|
| ① 環境が整っている | 49名 |
| ② だいたい整っている | 17名 |
| ③ 全く整っていない | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

- A、脱臭への対応ありがとうございます。
B、個室内の清掃は家族がやるのかどうか。(汚れが気付いた時、私が清掃している)
C、排泄臭がないのは、素晴らしいことだと感謝しています。
D、部屋もいつも清潔で、清掃が行き届いていますね。

〔回答〕

(Bのご意見について)

入居者様の居室の清掃は、基本的に介護職員が行っていますが、行き届かない点があったこと大変申し訳なく思っております。介護スタッフの日々の業務については、ご入居者の状態及びスタッフの配置状況等により、毎日一定のペースで業務が出来ない時があることが原因と考えております。

今後は、それを踏まえてしっかりと清掃が出来るよう指導してまいります。

問12. サービス利用料の請求・領収の事務処理についてお聞かせ下さい。

- | | |
|-------------|-----|
| ① 適切である | 55名 |
| ② だいたい適切である | 10名 |
| ③ 適切でない | 0名 |
| ④ 無回答 | 1名 |

【ご意見ご要望欄】

A、金額の決定から支払いまで1週間位欲しいです。土日が入ると手紙が届いてから2日位しかない時もあります。(困)

〔回答〕

(Aのご意見について)

毎月10日までに国保連請求分の受付・確定を待ってご利用者への請求手続きをとらせて頂くため、郵送日数を含めると、お手元に届くのがどうしても毎月15から16日となってしまいます。

今後1日でも早くお届け出来るよう努力して参りますので、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

問13. 事務室の受付姿勢や電話対応等についてお聞かせ下さい。

- | | |
|-------------|-----|
| ① 適切である | 56名 |
| ② だいたい適切である | 10名 |
| ③ 改善を要す | 0名 |

【ご意見ご要望欄】

問14. 他にご質問、ご要望などありましたらお聞かせください。

1. いつもお世話になりありがとうございます。時間帯によって、訪問時フロアの職員が1名しかおらず、他の入所者の対応に入られているとお聞きしたいことがあってもできないことがあります。また、安全上でも不安に感じることもあります。

〔回答〕

当事業所は介護保険法に定められている介護スタッフの配置人数よりは、多く配置出来ておりますがそれでも時間帯によっては、ご入居者10名様に対し、1名の介護スタッフしか配置出来ない時間帯が生じてしまうのが現状です。安全面については、ご入居者お一人お一人の状態を把握して、リスクマネジメントを最優先に業務に当たらせていただいております。

ご来所時に、スタッフがリビングに見当たらない場合は、居室の中又はトイレ介助をさせていただいているなどの場合が多いと考えますので、その際、何かご質問などありましたら、まずは事務所受付にお問い合わせ下さいますようお願い致します。

2. 家族会や行事で写真をとってくれるのはありがたいけど、家族の人達にも見せてほしい。焼き増ししてくれるとありがたい。

〔回答〕

行事等の写真の焼き増しについては個別に対応させていただきますので、ご希望の方はお気軽にお申し出下さい。なお、これまでのご入居者の写真の取り扱い対応としましては、ご退所の際にアルバムにしてご家族の方にお渡ししております。

3. 健康診断した結果、おくられてくるけど説明が一切なし。コメントなど一言かいてほしいです。

〔回答〕

特別養護老人ホームでは年1回のご入居者の結核検診が義務付けられており、胸部のレントゲンは必須となっています。それに付随して、ご入居者の健康状態を把握させていただく為に、事業所判断で検査項目を追加し、健康管理に努めさせていただいております。現状では住吉クリニック病院で健康診断をしていただいておりますが、診断票を書いていただく担当医は必ずしも嘱託医という訳ではありませんので、検査所見のところの記載が不十分であったものと考えます。

検査結果について問題がある方については、嘱託医と協議の上、個別にこちらからご家族様にご連絡させていただきたいと考えます。

なお、当事業所は90名のご入居者を、5月～6月が主に新館ご入居者、10月～11月が主に本館ご入居者の2回に分けて40～50名ずつ健康診断を実施させていただいております。

平成30年6月に健康診断を実施させていただいたご入居者につきましては、検査所見に問題があった方は、診断票発送前に担当ケアマネージャーからご家族様に連絡させていただき対応をとらせていただきました。今後も同様の対応をとらせていただきたいと思います。ご理解のほど宜しくお願い致します。

4. 家にいる事を想定して運営しているなら、字の練習やおりがみなど手を動かす事を少しやってほしいです。

〔回答〕

今後は、機能訓練指導員を中心に、お一人お一人の状態にあった、脳トレや、ご本人が希望される趣味などの活動を支援させていただきたいと考えます。

5. 新入居者のものです。東日本大震災がありました。大きな地震とかの場合、ひなんしてからの連絡体制はどうなっていますか。また、身元引受人の携帯が繋がらなかった場合の連絡方法はなんですか。

〔回答〕

当事業所は、地震発生時につきましては、当事業所の建屋自体の耐震構造がしっかりしたものである為、ご入居者の他所への避難は、現状では想定しておりませんが、万が一、被災した場合は、県内25施設と「災害時相互応援協定書」を締結し、相互に協力出来る体制が出来ております。

また、原子力災害発生時の避難先に関しましては、茨城県の「広域避難計画」の下、当事業所のご入居者は古河市にあります特別養護老人ホーム「四季の郷」「秋明館」の2施設が避難先となっており、受入協定書を締結しております。

ご心配の連絡体制については、有事の際は、携帯電話が繋がりにくくなりますので、今後は比較的繋がりやすいメールを使用することを検討していきたいと考えます。

更に、災害用伝言ダイヤルの使用についても検討していきたいと考えております。

東日本大震災の際は、地震が原因で、ケガや体調を崩した方は幸いおりませんでした。こちらから急ぎご家族様と連絡をとる必要が生じた場合は、ご自宅まで伺うことも考えておりました。

大規模災害発生の際の対応については、県などからの指導に基づき規定された備えはできておりますが、あらゆる事態を想定しての備えとなりますと、未だ不十分との認識であり、今後安心していただけるような態勢とするよう努めてまいります。

6. スタッフのみな様には大変お世話になっています。ありがとうございます。父は介護2から3になり、車いすを使うようになり、大変になったことだと思います。元気な時は、スタッフの方とよく話をしたり、私たちが行った時はスタッフの方が今の父の状態を話していただきました。現在は、ベッドに入ってしまう位しか話していただけないので、そうなんだ位しか思っていませんでした。私も面会の回数が月1～2回位になり、もうしわけないのですが面会に行った時、今の父のことをもう少し話を聞けないかと願います。

〔回答〕

ご入居者の状態の変化についての報告・説明が不十分であったと考えます。申し訳ありません。ご面会時については、スタッフの配置状況によっては、十分な報告・説明も難しい時がございます。後日、こちらからご連絡させていただきますのでお気軽に事務受付にお申し出下さい。

7. 感謝しております。言葉使いも丁寧で頭が下がります。ユニット懇談会の出席者が年々減っているように感じます。色々な方がいらっしゃるので、なくても良いのでは？と思ったりします。

〔回答〕

ユニット懇談会の必要性の有無についてはご意見が分かれるところであると考えております。出席者の人数については、多いユニット、少ないユニットとばらつきがございます。来年以降の開催につきましては、ご意見を踏まえ検討させていただきます。

8. 特別ございません。家に居た時より元気になり、明るくなり、家族は喜んでおります。家に泊まりに帰ってとも考えますが、皆は安心して元気にいてくれる方が良いとのこと。

9. いつも色々とお世話になり、本当にありがとうございます。毎回、面会に行くたびに、家庭的な雰囲気大切にされているのを感じています。また、誕生日の際のメッセージカードなど、お心づかいをいただき、本人もそして私たち家族もたいへん嬉しく思っています。色々な面でのきめ細やかな対応が、日々の安心した生活につながっているのだと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

10. 大変満足しております。これからもよろしくお願いいたします。

11. いつもお世話様になります。今のところ何もありません。今後共宜しく願います。

12. 面会度に、お茶を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。

13. 手厚い看護をして頂いて、家族一同感謝しています。

14. 面会にこられた皆さんがとてもよいホームですねとよろこんで帰られます。

15. 行き届いた介護サービスに感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。

16. 特に要望はありません。毎日の活動に感謝しております。
17. いつも丁寧に対応して頂いてありがとうございます。今後とも、よろしく申し上げます。
18. 長年にわたりお世話になりましてありがとうございます。入居時は病気がちでしたが、現在では体調を崩すこともなく、家族も安心しております。食事のメニューもバラエティーにとんでおり、献立の参考にもなります。職員の方から機能訓練を行っていますとのお話しもありました。本人も喜んでおります。今後ともよろしくお願い致します。
19. いつもありがとうございます。今年は猛暑続きで、熱中症の方も多く出ました。東野の家で過ごさせていただいているおかげで、そのような心配もせずに安心して仕事に励むことができました。本当に感謝しております。今後ともどうぞよろしく願いいたします。
20. 館の周囲を散歩中車椅子が通路から落ちて、打撲・骨折しましたが、皆様のおかげで以前の生活に戻ることができました。90過ぎてのことでしたので、ここまで回復したことに自分でも驚きました。また、花壇の花々を見せてやりたいです。
21. 色々と良く対応下さっていて、満足して居ます。
22. 特に有りません。大変満足して居ります。
23. 看護員達のご協力感謝しております。
24. いつも大変お世話になり、ありがとうございます。スタッフの方々にただただ感謝の気持ちでいっぱいです。今後どうぞよろしくお願い致します。
25. 満足してます。ありがとうございます。
26. 別にありません。満足してます。これからもよろしくお願い致します。
27. いつもお世話様になっております。ありがとうございます。

(回答者数66ご家族様)

率直なご意見・ご要望ありがとうございました。いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務を改善してまいります。

そして、多くのご家族様からの感謝のお言葉や、温かい励ましのお言葉を頂戴しまして、役職員一同感激に堪えません。こうしたお言葉が私共の仕事の何よりの励みになり、このようなお言葉をまた頂戴できるように日々介護の仕事に精進したいと思います。

ご協力誠にありがとうございました。