

介護サービスアンケート

2020 年度分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	病院受診について	サービス利用中の病院への受診が心配	黒石在宅介護支援センター	<p>サービス利用中の受診については、ご本人様の状態変化を把握している者が対応しております。</p> <p>受診先での治療の確認など職員では対応できない場合もございますので、ご家族様と相談の上、同行や送迎の対応させていただきます。</p>
2	病院受診について	急に具合が悪くなったときなるべく医者に連れて行ってほしい。	黒石在宅介護支援センター	<p>介護保険サービスを利用している方であれば、サービスの調整を図っていきます。</p> <p>体調不良の状態によっては、救急搬送の対応をします。その後はご家族様に付き添いをお願いする場合がございます。</p>
3	面会について	家族と1週間に1回は会えるようにしてほしい。	黒石在宅介護支援センター	<p>感染症対策のため、ご不便お掛けしております。</p> <p>当法人では、アプリを使用し、ビデオ通話を活用して面会できる体制をとっております。機材に限りがありますので、あらかじめ予約が必要となっております。</p> <p>外部の事業所になりますと対応が異なる場合がございます。オンライン面会の普及など家族との交流が途切れないように、情報提供していきます。</p>

介護サービスアンケート

2020 年度分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
4	環境について	部屋が寒い。	黒石デイサービスセンター	<p>施設内各場所に応じた温度調整に配慮が不足し、申しわけありませんでした。</p> <p>掛け物や温度設定に注意して参りますので、お気づきの際はお知らせ下さい。</p>
5	サービス内容	お茶がぬるい。	黒石デイサービスセンター	<p>この度は配慮が足りず申し訳ありません。</p> <p>提供に際し十分注意して参ります。安全のための機器設定温度をしておりますので、お好みの温度をご希望の方々への対応に注意して参ります。</p>
6	接遇について	電話時、保留が長めである。	地域事業部	<p>このたびは不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。</p> <p>電話対応をお待たせすることのないよう対応手順（機器操作）を再確認し対応して参ります。</p>
7	サービスについて	帰宅時間が早いときがあり、本人 1 人にしておくのが心配です。	地域事業部	<p>本人様、家族様に不安な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>当日の天候や道路状況、お休みの方など時間に多少の変動することがございます。その他、時間帯、コースの変更など対応になりますのでご相談下さい。</p> <p>送迎時、地区ごとに送迎をしており、多少送迎時間にも誤差がある状況をご理解、ご協力お願い致します。</p> <p>家族様の帰宅時間が遅い等心配な場合は、家族様に送迎を協力いただき、施設で過ごさ</p>

介護サービスアンケート

				<p>れることも可能です。 いつでもご相談いただければと思います。</p>
8	写真データについて	写真データをメールで送ってほしい。	黒石特別養護老人ホーム	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>新型コロナウイルス感染対策のため、面会制限へのご協力をいただいている中で、なかなかご本人さんの様子をお伝えする機会が持てず、大変ご不便をお掛けしております。</p> <p>ご利用者様の状態の報告を3ヶ月に1度、健康状態・心身機能面について評価表を送付させていただいております。詳しい状態がわかるように記載し、お送りしておりますので、ぜひご活用下さい。</p> <p>また、ラインでのビデオ通話も実施しております。ご予約をいただいた時間にご本人さんと、ご家族さんがビデオ通話にてお話が可能です。</p> <p>静止画像につきましては、ご要望をいただいた方に、都度、LINEメール等で返信できるよう準備して参ります。</p>
9	家族連絡等へ複数の対応者がいることと、その内容共有について	担当者が多く、連絡する職員が都度入れ替わっていて、聞けないことがある。職員同士の共有を密にしてほしい。	黒石特別養護老人ホーム	<p>ご不便をお掛けし申し訳ありません。</p> <p>連絡職員が複数になることについて事前の説明に不足があり、ご迷惑をお掛けしました。</p> <p>連絡を差し上げる場合は、健康管理に関しては看護職から、事故ニ</p>

介護サービスアンケート

				<p>アミスや、定期的な計画書関係は介護職から、それ以外、申請や代行等に関することは相談員からさせていただく窓口となっております。急ぎの要件の場合もあり、ご家族様へ速やかに連絡をとるため、このような体制を取らせていただいております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p>また、職員の共有につきましては、所定の記載様式への記録と申送り、記載確認を実施し、情報共有に努めています。共有もれがないよう十分注意して行きます。</p>
10	サービス提供について	<p>人出不足はわかっているが、どこの施設も同じである。入所者のストレスが溜まっている。</p>	<p>養護事業部</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症や感染予防強化期間と、長期にわたる外出制限により、ご利用の方々、ご家族の方々には、大変ご不便とご心配をお掛けしており、お詫び申し上げます。</p> <p>感染リスクを軽減しながら、日々の運動や行事を行い、制限に伴うストレスの発散に努めて参ります。</p>
11	電話対応について	<p>電話対応時、声に元気がない職員がいる</p>	<p>養護事業部</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。</p> <p>職員間で再度電話対応を確認し、皆様に明るい元気な対応をして参ります。</p> <p>接遇態度を振り返り、注意して参ります。</p>

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
12		施設利用料の明細書がないのはなぜか。	養護事業部	<p>説明が不足しており大変申し訳ありません。</p> <p>入所ご利用の方々の制度上、代行管理サービスとして、ご本人様の収支にかかる領収書などは、おひとり様ずつ保管させていただいております。</p> <p>また当施設では、要介護認定を受けている方々への、介護保険サービスを提供しています。その請求書も、上記同様の取り扱いをしております。</p> <p>その他、毎月措置負担金という、市町村により設定されたご負担額を代行し納付しております。</p> <p>ご希望の方々には、写し等の発行をするなど対応しておりますので、ご相談下さい。</p>
13	接遇について	一部の職員がえこひいきしているとの噂が広まっている。問題あります。福祉相談窓口に聞きに行きたいと思えます。	養護事業部	<p>このたびは不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>サービス提供に際し、誤解を招く対応となった状況を真摯に受け止め、ご利用の方々の心身の状況による対応に注意し、皆様に安心していただけるよう努めて参ります。</p>
14	サービス提供について	施設に入居しても生きがいを感じられる場であってほしい。	養護事業部	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご利用の方々の状況観察や、介護計画に基づくサポート、日々の生活への支援をし、その人らしく過ごせる場</p>

介護サービスアンケート

				<p>として、今後も努めて 参ります。 何かお気づきの際 は、ご意見ご要望など お知らせ下さい。</p>
--	--	--	--	--