

お客様の声

1 2月分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	サービス内容	市内の美容院を利用した医療機関関係者のお客様が「報徳会は利用者様のこと大切に考えている。」と話していた。 「入院した利用者様の状態確認や連絡のため、定期的に足を運んでいるのは市内でも報徳会だけだ。素晴らしい。」とのお言葉を受けている。	黒石ケアサポートセンター	この度は、とても励みになるお言葉をいただきありがとうございます。 皆さまが住み慣れた地域で安心して生活が送れるよう業務に務めてまいります。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
2	サービス内容	ディサービスから帰宅時、玄関で立ってられない状況であった。職員は動けない人を玄関先で引き渡してそれでよいのか。また、その日の様子を送迎時に話してくれなかった。事業所としての対応はどうなっているのか。	黒石ディサービスセンター	この度は、送迎時の対応が至らず、不安な思いを与えてしまい、大変申し訳ございませんでした。 送迎時の手順、ご家族様への報告について再度全体で確認し合い、ご家族様と事業所間の情報共有や連携が円滑にできるよう務めます。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
3		「車椅子のクッションがいつもずれているんだけどちゃんと直して座っているのかしら」と気になっているとのお声掛けがあった。	黒石特別養護老人ホーム	説明が行き届かず、ご心配をお掛けしたと存じます。 普段から日常使用するクッションのあて方や時間帯などを決め、座位姿勢の安定を支援しています。しかし、対応が遅れることもあり、確認が全てまでとはいかないこともございます。よりよい姿勢の保持は継続して取り組んでまいりますので、お気づきの際は、お声をお掛け下さい。