

介護サービスアンケート

平成 30 年度分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	サービス内容	<p>病院受診の際、状態がよく分からなくて、先生と通院に来た経緯についてきちんと伝えられず、しどろもどろというか、順を追って説明出来ていなかったと感じました。家族は施設から前後の状態を聞き、ある程度把握し先生に伝えることもできたのですが、病院の看護師に「じゃなんで受診に来たんですか」と言われ、再度の説明が必要になりました。</p>	黒石特別養護老人ホーム	<p>この度は職員の対応が不十分なためご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>受診対応の際、付き添いの職員は、受診される利用者の普段の様子や体調等の状況記録を確認し、また職種で連携し、主治医へ伝達する内容も確認していますが、心地よい対応ができずご迷惑をおかけしました。</p> <p>今後はより状態の把握に努めてまいります。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
2	接遇	<p>ほとんどの職員の方は自分の仕事することを優先せず、利用者の立場になって介護されておりとても良いと思います。今後も継続お願いします。家庭での介護対応の参考になっています。</p>	黒石特別養護老人ホーム	<p>この度は励みになるお言葉ありがとうございます。利用者様に心地よいサービスを届けられるよう今後も努めていきます。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
3	サービス内容	<p>制度的に難しいとは思いますが予約なしでも急遽利用できる体制があれば家族的にはとても安心できます。</p>	黒石特別養護老人ホーム	<p>この度はご意見ありがとうございます。空室状況により対応可能な場合もございます。できる限りご希望に沿ったサービスを提供できるよう努めてまいります。いつでもご相談下さい。</p>

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
4	サービス内容	施設内外でのレクリエーション等を増やして欲しい。(ドライブ、買い物、歌等々)	黒石デイサービスセンター	<p>この度はご意見ありがとうございます。</p> <p>施設内でのレクリエーションについては、ゲームやパズル、塗り絵、また、季節を感じることでできるイベントとして、節分や運動会、餅つきなど、様々な内容を取り入れて実施しております。</p> <p>外出支援について、買い物などを実施しています。</p> <p>今後も皆様のご要望に添えるように回数や内容などを検討して参ります。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
5	その他	寒がりなのでデイホールをもう少し暖かくしてほしい。施設内（冬）が寒い、温度が低い。	黒石デイサービスセンター	<p>この度は、ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、冬期間は25℃、夏の期間は27℃で室内温度を設定しておりますが、快適に過ごしていただくよう配慮して参ります。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
6	その他	利用者同士での物品（お菓子等）のやり取りをしないよう指導していただきたいと思えます。よろしく願います。	黒石デイサービスセンター	<p>この度はご意見ありがとうございました。</p> <p>以前より利用者間の物品のやり取りはご遠慮して頂いております。</p> <p>今後も引き続き配慮して参ります。</p>

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
7	その他	活動等の写真（自分の写っている）をもらえばうれしい。（お金は払う。）	黒石デイサービスセンター	<p>この度はご意見ありがとうございます。また、ご案内が不足しており申し訳ありませんでした。ご利用中の写真は法人のホームページ、ポスターセッションで紹介しています。他利用者が写っていることもあり、個人情報保護の観点から販売や配布はいたしておりません。</p> <p>ご了承お願いいたします。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
8	接遇	毎年思っていることだが、施設長に年の初めなので新年のあいさつをしてほしい。毎日は忙しいと思うのでせめて新年位はあいさつに来てほしい。	黒石デイサービスセンター	<p>この度はご意見ありがとうございます。利用者様との関わる機会を大切にして参ります。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
9	接遇	面会に行った時職員の皆がマスクをして挨拶をしてくれるが、顔が分からなかった。	黒石ケアサポートセンター	<p>この度はマスクの使用について、お気づきのお言葉ありがとうございます。マスクは感染予防対策の一つとして、「一定の期間使用させていただきます。面会された皆さまにマスクをしたままのご挨拶となり失礼致しました。今後は職員表情もみただけのよう対応に努めて参ります。</p>

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
10	その他	<p>先般面会に行ったとき、本人の入れ歯が入っていなかったのを聞きましたら、「割れてしまった」との事でした。歯がないとやはり噛めないの で、大変不便だと思います。本人は「いい」と言っていますが、できれば歯医者に行 って直していただくことは可能 でしょうか？ご面倒かと思 います。入所者は1人2人の 人数ではないので分かっては いますが、ご検討くださ いますよう、宜しくお願 い致します。</p>	<p>養護老人 ホーム景 楓荘</p>	<p>この度は、お気づき のお言葉ありがとうご ざいます。 義歯については食事 の摂取状況や本人の希 望、看護師とも相談し 検討していきます。</p>