

介護サービスアンケート

2019 年度分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	短期入所送迎について	送迎の時に気になったことがあります。	黒石特別養護老人ホーム	<p>不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。</p> <p>短期入所の送迎は個別で対応しております。</p> <p>朝は9時、夕は16時より、毎日違う利用者様を1時間程かけ、お一人ずつ送迎させていただくため、ご自宅へ到着予定時間にズレが生じる場合もございますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。</p> <p>また、気持ちよくご利用いただけるよう接遇に努めて参ります。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
2	照明について	もう少し照明を明るくしてほしい。	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>天候の良い日は日の光を取り入れるように、照明を消す対応をしております。</p> <p>天候が悪く室内が暗い日は、室内の照明を調整して参ります。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
3	活動予定について	行事等で休みを申請しないといけないので早めに連絡がほしい。	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>ご家族様にご案内させていただきたくは、7月納涼祭、9月敬老会、12月クリスマス会となっております。</p> <p>ご案内は、前の月の中旬までに発送しておりましたが、もう少し早めにご案内できるよう検討して参ります。</p>

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
4	面会制限について	3月まで面会できないのが残念です。	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>感染症リスクの軽減を図るため、毎年12月～3月までを強化期間として面会制限をさせていただいております。</p> <p>一部、利用者様の状態に応じて面会を許可したり、電話連絡にて状態報告させていただく対応もしております。</p> <p>また、現在、新型コロナウイルスにより対応期間を延長させていただくこととなり、ご家族様にはさらにご不便をおかけします。</p> <p>感染拡大防止のため、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
5	利用者様への声掛けについて	日々物忘れや動作が鈍く衰えています。自分でできる事はなるべくできるよう言葉掛けをしてほしいです。	黒石特別養護老人ホーム	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>日常生活上の動作において、ご自分でできる部分は促しの声掛けや、可能な限りご自身で行っていただく支援をしております。</p> <p>また、声掛けについては、日常の会話を継続的に行い、ご利用者の様子の確認を合わせて行っております。</p> <p>ご利用いただいている皆様へ、なるべく同じように、そして、個別に対応したケアができるよう努めております。</p>

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
6	入浴について	お風呂がぬるい。	黒石デイサービスセンター	<p>ご不便をお掛けしております。</p> <p>おひとりおひとりに合わせた設定が浴槽上難しい構造になっております。身体的にご負担にならないよう施設のお湯の設定温度は、40～41度の設定をしています。室温等も考慮し換気等を行いながら対応しております。</p> <p>身体状況に応じた提供について、相談を受付けておりますので、お申し付けください。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
7	自宅訪問について	来家する時必ず電話してから来家して下さい。	黒石デイサービスセンター訪問介護	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>ご自宅訪問（サービス提供時間）には、毎月の介護計画書に定められた日にち、時間に従って訪問しております。時間変更をご希望の場合は、前日又は当日の朝にご連絡いただき、調整を図り訪問することが可能です。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
8	サービスについて	電話をした際、特別なこと以外は担当者の方に伝えていただけるだけでいいので、忙しい中呼んでいただかなくても良いです。	黒石ケアサポートセンター	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>ご連絡やご相談の受け方、対応等において不快であったことをお詫びいたします。</p> <p>お客様からお預かりした内容に適した対応ができるよう接遇向上に努めて参ります。</p>

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
9	環境面について	食後のひと休みは、ベッドで休んでいます。たまに手すりのつかむところを雑巾で拭いてもらいたいと思っています。	黒石ケアサポートセンター	ご意見ありがとうございます。 ご利用者の生活空間、使用器具などは、毎日ご利用者様が使用していない時に担当者が掃除、および消毒をさせていただいております。 今後もお気づきの点がございましたら、いつでもごお声を掛けて下さい。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
10	家族介護者としてのご意見	一人では認知症の親の世話は無理だと気持ちが煮詰まっていたので、ケアサポートセンターの利用ができて本当に助かっています。	黒石ケアサポートセンター	お気持ちをお聞かせ下さり、ありがとうございます。 施設を利用して頂いたことで、ご家族の介護のご負担が軽減されたようで何よりです。ご本人様にとっても安心して心地よく生活が送れるよう努めて参りますので、お気づきな点等ございましたら、職員までお気軽にお声掛け下さい。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
11	職員の対応について	そんなにしょっちゅう行くわけではありませんが、行くと明るく皆さん丁寧に対応して下さいますし、電話を掛けることがあっても、また電話がくることがあっても、親切で明るく対応して下さいます。	養護老人ホーム景楓荘	ありがとうございます。 今後も明るく丁寧な対応を継続して参ります。

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
12	面会について	面会に行っても、知っている人と面会できないのが不便です。	養護老人ホーム景楓荘	<p>不便な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。</p> <p>毎年12月～3月は感染症対策期間とし、面会や外出にも一定の制限を設けております。面会に来られる際は、事前に、施設へお問い合わせいただくか、ホームページをご参照下さればと存じます。</p> <p>ご不明な点がございましたら、いつでも事業所へお問い合わせ下さい。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
13	ご要望	爪を時間があります時に切ってほしいです。	養護老人ホーム景楓荘	<p>支援が行き届かず、不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。</p> <p>利用者様の整容に気を付けていきます。何かお気づきの点がございましたら、お声をお掛け下さい。</p>

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
14	介護負担	・介護の事を考えると大変だ。入所させたい。	黒石在宅介護支援センター	<p>日々介護を続けるご負担は、身体的、精神的にもご負担がかかります。</p> <p>私たちは専門職としてご本人・ご家族様が少しでも安心して在宅生活が継続できるよう支援に努めております。</p> <p>ご本人やご家族様の状態を確認しながら、いろいろな方法を紹介させていただいており、入所への相談にも</p>

介護サービスアンケート

				対応しております。 生活でのお困りごと も含め、何なりとご相 談ください。
--	--	--	--	--