

介護サービスアンケート

2023 年度分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1		今のサービスのままで介護状態を維持できるのかと思うことがあります。	黒石在宅介護支援センター	介護サービスなどのお困りになっていることや今後の生活上ご不安な点などお話しください。解決に向けた支援をして参ります。気兼ねなくお声掛けください。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
2		なかなか空きがなくてショートステイを使いたくても使えない。部屋を増やしてほしいです。	黒石在宅介護支援センター	事業所の部屋数が定められており、ご不便をお掛けてしております。現状では計画的ご利用や急なご利用の際は、ご希望の事業所を含めお部屋の空き状況により調整案内しております。ご理解ご協力をお願いします。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
3		時間に追われているからと思うが、もっとゆっくと話をしたい。	黒石在宅介護支援センター	お話を伺えるよう対応に努めて参ります。ご相談などの際は気兼ねなくお声掛け下さい。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
4	訪問の連絡	介護タクシーの利用の前日に何時に伺うの連絡がない時もあり、不安になった。	黒石デイサービスセンター	こちらの説明不足により、不安な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。 ご利用の日時をご確認できる資料などご案内する方法をとり、不安なくご利用できるよう努めて参ります。また、時間の変更が生じた場合は、電話での連絡を差し上げます。

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
5	介助時の対応	介護タクシーのヘルパーさん、信じられない事にカバンを首にまっすぐかけて、首が重くて歩くのに負担であったそうです。カバンを持ってくれないのですか。せめてカバンをななめ掛けにして下さればと思います。これ一度だけかな？	黒石デイサービスセンター	不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。 適切な介助、対応ができるよう改善してまいります。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
6	接遇について	長く利用している家族なのか、偉い人の家族なのかすごく笑顔であったが、同じ場所にいる私は見向きもされなかった。施設に来た理由も聞かず態度が気になった。	黒石ケアサポートセンター	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 職員全体で接遇について振り返り実践してまいります。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
7	サービスについて	朝の8:00~8:30、帰り16:00以降まで利用できれば有難いです。	黒石ケアサポートセンター	ご本人様、ご家族様のニーズに合わせ利用時間の調整についても相談に応じておりますのでお声がけ下さい。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
8	環境面について	トイレの臭いがちょっと気になります。	黒石ケアサポートセンター	定期的な換気と掃除をしておりますが不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。同時間帯に利用が重なる場合もございますので環境面について配慮、工夫して参ります。

介護サービスアンケート

2023 年度分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
9		面会の時間が午後だけでも13時30分からにしていただけたらすごく助かるんですけど。	養養護老人ホーム景楓荘	ご不便をお掛けしております。可能な限りご対応させていただきますので、ご面会の予約時にご相談ください。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
10		1年に一度でも良いので通帳のコピーを送っていただけたら幸いです。	養護老人ホーム景楓荘	ご案内が行き届かず、ご不便をお掛けし、大変申し訳ありません。ご希望のご家族様へ通帳のコピーなどお送りまたはお渡ししております。お気軽にお問合せください。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
11		コロナ対応なのはわかるけど、生活状況を知りたいので面会(15分)は本人の部屋で時間をもうけてもらいたい。	養護老人ホーム景楓荘	ご不便をお掛けし、大変申し訳ありません。面会については、所定のスペースでしていただく対応をとっております。高齢の方々には虚弱な方も生活しておりますことから、時間や場所を設けております。生活場所のご確認や生活状況のご不明な点など、対応いたしますので、お知らせください。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
12		認知症が進んできて物忘れがひどくなり同じことを立て続けに聞いてきたり、夢と現実の狭間にいるような感じが有り職員や利用者の方に迷惑をかけていないか心配です。	黒石特別養護老人ホーム	ご心配いただきありがとうございます。認知症症状をお持ちの方は入所者様の約9割の方々になります。重症度は個人で異なるため、症状に合わせた対応をしております。家族様の協力もいただき

介護サービスアンケート

				ながらできるだけ穏やかに過ごせるよう対応しています。できうる限り、他利用者様の状態に影響をきたさないよう環境に配慮しておりますので、ご安心下さい。
--	--	--	--	---

No.	種別	内容	担当事業部	回答
13		中に入れないのでどういうふうにサービスを受けているかわかりません。	黒石特別養護老人ホーム	貴重なご意見をいただきありがとうございます。案内不足で大変申し訳ありません。現在、面会の受付しており、施設内の感染症状況に問題がなければ、居室や施設内をご案内させていただくことも可能です。ご都合のいい時にぜひご予約いただき、面会にお越しください。

No.	種別	内容	担当事業部	回答
14		お袋に声をかけ短歌・花壇・花をみせてほしい。猫が好きなので話題をお願いします。	黒石特別養護老人ホーム	貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご利用者の生活歴を教えていただくことで、レクリエーションなど、より充実した内容になるよう工夫することができます。ご利用者の状態に合った内容で提供できるよう努めていきます。

No.	種別	内容	担当事業部	回答
15		転倒に気をつけて下さい。	黒石特別養護老人ホーム	ご心配、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありません。転倒やケガ、事故のないよう精一杯取り組んでおります。転倒に至る経緯が個人ごとに異なるため、状況を確認し、未然に防げ

介護サービスアンケート

				るよう努めて参ります。
--	--	--	--	-------------

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
16		入所している人の話を(希望)を聞いてほしい。希望通りにならないとしても聞いてもらえないと不満がたまりストレスになると思う。職員の方々は忙しいと思いますが対応してほしいと思います。	黒石特別養護老人ホーム	ご利用者様に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。早急に改善いたします。ご利用者様の会話できるレベルにより、意思疎通の確認が困難な場合もあり、必ずしもご満足いただける会話になり得ない場合もございますが、短時間であっても、必ずしっかり聞くよう対応して参ります。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
17		時々工作中的の電話にはびっくりします。	黒石特別養護老人ホーム	大変申し訳ありません。利用者様の状態変化等を確認した場合、家族様と密に情報共有をしたいと考えており、その結果、連絡させていただく時間帯がご希望に沿えないこともあったかと思えます。緊急時以外であれば連絡が可能な時間を限定することも可能です。是非お知らせ下さい。