

お客様の声
2019.4月分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	小規模多機能居宅介護のサービス調整について	毎月のサービス計画内容を替えてもらいたい場合はいつまでに申し出ればいいのか確認したい。また、連泊することは可能であるか確認したい。	黒石ケアサポートセンター	登録していただいている者(20名までの登録)で1日の通い(定員12名)、1日の泊り定員(4床)を分け合って使うサービスとなっています。毎月のサービス利用票(居宅サービス計画書)に捺印いただいた後でもご本人様やご家族様の事情や要望を相談していただければ、必要なサービスで対応できるように調整させていただきます。また、連泊も可能です。予定が分かり次第相談していただければ計画に組み入れております。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
2	行事参加について	花見ドライブに利用している方の妻も一緒に参加してもよいか?介護認定は受けていません。	黒石ケアサポートセンター	介護福祉サービスを利用していただく前に、雰囲気や内容を知っていただく機会として「1回/食事付き 700円」でサービスの体験利用していただくことが可能です。介護保険適外で介護認定を受けていない方でも利用できます。事前に申し出ただけであれば対応いたします。また、ご利用いただく皆様を対象とした介護保険外部サービスのドライブの為、原則的にご家族様と一緒にの設定をしておりません。皆様のご意見等伺い、ご

お客様の声

				一緒に行う対応を検討して参ります。
--	--	--	--	-------------------

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
3	利用中の様子報告の仕方	他の事業所は帰宅時に何をしたら記録をくれるので、利用中の様子がわかるが、黒特はそれが無いので利用中の様子がわからない。認知症の夫は、「ここはなっていない」と言う。本当のところはわからないので、不信感になる。	黒石特別養護老人ホーム	ご心配をお掛けし、大変申し訳ありません。当法人では、利用中の様子は送迎時口頭で対応させていただいております。今回その口頭での説明に不十分な点が多かったこと、心からお詫びいたします。 記録用紙の配布はご希望者様を対象に行っておりましたが、ご案内が足りませんでした。様子報告の方法を早急に改善し、記録の配布についても今後検討していきます。