

お客様の声
2019. 9月分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	接遇	差し入れを本人に渡したという連絡がない。 「午前中に利用者に贈り物を職員に渡したが本人に届きましたか？」 (きちんと渡したことを確認し説明差し上げる)「渡したのであれば電話もらってもいいのではないか。ずっと待っていた。」	養護老人ホーム景楓荘	この度は不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 外出や通院等で面会できなかった場合など、ご伝言などございましたら、確認させていただきたいと存じます。

2019. 11月分

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
1	説明不足	介護保険外のサービスで行っている外出支援について、参加費の1000円は何のために使用するのか。	黒石デイサービスセンター	事前の説明が足りずに申し訳ございませんでした。介護保険外サービスでの外出となるため、事故に遭遇した際の保険代と外出時の送迎代に使用しております。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
2	サービス内容	昼食で、卵焼き(常食)が足りなくなったからと刻んだものを提供された。同じお金を払ってきているのに。	黒石デイサービスセンター	大変申し訳ございませんでした。 給食部門と検証、検討を行い、食材に不足が生じないように対応していきます。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
3	サービス内容	男子トイレの便座がカーテンで仕切られていて、座ってゆっくり用を済ませるにはおちつかないし、恥ずかしい。	黒石デイサービスセンター	施設内の利用者様用のトイレは、介助が必要な方が使用したり、多少の筋力低下があっても自分でトイレで排泄できるように設定されております。必要であれば、職員トイレを案

お客様の声

				内しますので、お声がけください。 ご理解とご協力をお願い致します。
--	--	--	--	--------------------------------------

12月分

No.	種別	内容	担当事業部	回答
1	説明不足	居宅支援を利用して2年のうちに担当者が4人も代わった。	黒石在宅介護支援センター	本人様と家族様に不快な思いをさせ、申し訳ございません。職員の異動に伴い、担当者が交代いたしました。不安のないようにサービスを提供できるよう、対応していきます。

No.	種別	内容	担当事業部	回答
2	サービス内容	「最近、持参しているタオルが濡れていない。入浴しているのか、そちらのタオルをお借りしているのか。本人に聞いても分からない。」	黒石デイサービスセンター	フェイスタオルは顔を洗ったり、頭を拭いたりして使用しています。お湯から上がるときにフェイスタオルで体を拭いてから、バスタオルで拭き取りしています。また、カバンにしまう時は、バスタオルをぬらさないようにフェイスタオルとは別々に入れていきます。

2月分

No.	種別	内容	担当事業部	回答
1	サービス内容	通所利用中、入浴時に他の人が排便をしているところを見たことで、いい気持ちがしなかった。今後行きたくない。	黒石デイサービスセンター	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 今後は不快な気持ちにならないよう、環境の見直し工夫やプライバシーに配慮してケア提供を行ってまいります。