

介護サービスアンケート

2024年度分

No.	種別	内容	担当事業部	回答
1	ご質問	個別機能訓練実施計画書の内容について、健康状態欄内の白内障については数年前に手術をしたのですが、再発したのでしょうか。眼科医の診断でしょうか？	黒石デイサービスセンター	こちらの確認不足により、混乱を来す表記となり、申し訳ございませんでした。計画書等の標記内容を分かりやすく改善いたします。今後も疑問点があった際は、何なりとお知らせください。

No.	種別	内容	担当事業部	回答
2	ご意見	薬を持たせたのに薬を塗ってくれなかった。着替えを持たせたのに着替えしないでそのまま帰ってきた時もある。	黒石デイサービスセンター	不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。 適切な対応を早急に共有し、サービス提供して参ります。

No.	種別	内容	担当事業部	回答
3	接遇・電話対応について	・電話対応で、時々本当に分かって返事をしているのかな？と思われる返事が返ってくる。内容の意味が分かりづらければ聞き返してもらえると助かります。 ・電話対応時に自分の名前を名乗るように心がけて欲しいです。	黒石ケアサポートセンター	このたびは不慣れな対応で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（電話対応の基本）について振り返り、実践して参ります。

No.	種別	内容	担当事業部	回答
4	サービスについて	電話で伝言したことが担当者や他職員に伝わっているか不安な時があります。(伝わっていない時もありました。)	黒石ケアサポートセンター	このたびの電話対応で、不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 職員全体で情報の共有と伝達方法、手順について再確認して参ります。

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
5	環境面について	少し寒いと感じる時もあります。	黒石ケアサポートセンター	このたびは、行き届かず大変申し訳ございませんでした。日々の天候確認、温度・湿度の管理、定期的な換気をしているなか、配慮不足がございました。環境面に注意し、快適に過ごせるよう配慮して参ります。今後も気になる点がございましたら、お知らせください。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
6	環境について	時間帯もあると思いますが、呼び鈴を鳴らしてもスタッフが出てこない。感染症予防対策をしていると思うが、施設の中に入って探すことになるため困る。	黒石ケアサポートセンター	このたびは、対応が行き届かず、お待たせしてしまい、また、ご不便をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 サービス提供時などすぐに駆け付けることができないこともございます。その際は、玄関自動ドア手前（左側）にインターホンを設置しております。お手数をお掛けいたしますが、こちらの呼び出しで来訪確認をしておりますので、ご利用くだされば幸いです。

介護サービスアンケート

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
7	気になる点(表情)	表情が、少し暗く感じる時がある。	黒石特別養護老人ホーム	ご心配をお掛けすることとなり、お詫び申し上げます。 私たち自身、ご利用の皆さんとともに和やかな環境を整えて参ります。

No.	種 別	内 容	担当事業部	回 答
8	ご意見	下着の素材(アクリル)で、肌の弱い人は痒いと思う。	黒石特別養護老人ホーム	貴重なご意見ありがとうございます。 衣類の素材や形状について、ご本人の状態にも配慮し、ご家族皆さんと共有を図って参ります。