

令和2年度サービスアンケートでいただいたご意見

【 特別養護老人ホーム メイサムホール 】

★施設職員の対応はいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・挨拶と笑顔が皆さん良い。
- ・いつも親切丁寧に接していただきありがとうございます。
- ・1Fで事務を担当されている職員さんと各階のフロアで介助されている職員さんとの連携がとても良くとれていて、お尋ねした事にしっかり確認をしてからお返事をいただけることに感謝と信頼をしています。
- ・良い人と悪い人の差がある。

< 回答 >

職員により差があり申し訳ありません。研修やフロア会議等で接遇について再度話し合い職員同士が注意し合えるようにしていきます。

★施設職員の身だしなみはいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・職員さんの清潔で動きやすい服装には、とても共感が持てます。3Fで介助されている男性職員さん達は短髪で赤いエプロンをきりっとしてスニーカーを履いて入所者の様子に気を配りながらご自身の仕事をせつせとする姿に本当のプロの介護士さんの姿を拝見しました。

★施設との連絡はスムーズに取れていますか？

<ご意見・ご要望>

- ・小さなことでも、ご連絡いただき心配がなくなります。
- ・電話でお尋ねした事に分かる事はその場で、あるいは3Fの職員さんからすぐの折り返して必ずお返事がいただけることに感動して居ります。たくさん入所者さんがいらしてお忙しいのに些細な事にも耳を傾けてお答え下さる誠実な姿勢に度々感謝して居ります。

★ご利用者の身だしなみについて気になるところはありますか？

<ご意見・ご要望>

- ・コロナ禍において、あまり会えていないので何も言えませんが、今まではきちんとしていたと思います。
- ・ビデオ面会に入った親族から「よれよれのひどいシャツを着ていた」と言われました。十分室内着は持参していると返答しました。

< 回答 >

服のご指摘ありがとうございます。職員で居室のタンス内等確認し衣替え時等に服に傷みがあったりする場合には破棄する事もあります。起床時、口腔ケア後等今後も確認をしていきます。また、洗濯機が業務用で傷みも通常より早く洋服が足りない場合にはご連絡致します。

★施設内や居室は清潔ですか？

- ・メイサムホールの前に有料高齢者施設に行きました。新築でしたが、孫がソックスで歩くと裏が真っ黒になりました。メイサムの帰りは嫁が孫のソックスが汚れひとつなく綺麗なので感嘆していました。フロアが清潔に保たれていると実感しました。

★その他にいただいたご意見・ご要望（抜粋）

- ・いつも父の世話をしてくださり、ありがとうございます。Zoomでの面会もしてくださってありがとうございます。今、本人と直接面会できずにいますが、Zoom越しでも父の穏やかな顔を見るとスタッフの皆様によくしてもらっているのだなということがよくわかります。メイサムホールに入居できて良かったと感じております。スタッフの皆様もお身体に気負付けてお過ごし下さい。
- ・このような時では無理ですが、入所（5月1日）してから本人のいる部屋で会っていないのが淋しいです。これからもお世話になりますが、よろしく願います。皆様に感謝しております。
- ・面会の帰りに職員の方にエレベーターをカードで対応していただけるのはありがたいのですが、忙しい時や職員が少ない時などをお願いするのは申し訳なく気が引けるので、エレベーターを暗証番号かその他の方法で呼ぶか入所者の手の届かない場所にカードを置いていただくか、面会の受付でカードをお借りするなど何か良い方法を検討いただければと思います。
- ・食事は何を食べているか、希望者だけでも教えてほしい。平日はビデオ面会に来れない者もいるので、希望者だけでも、普段の写真・最近の写真が欲しいです。
- ・Zoomだけではなく、窓越しやドア越しでもいいので、実際に本人に会いたい。Zoomを土・日・祝日の午前中や毎週でなくても良いので、休日にも実施してほしい。休日休みなので、なかなかいけないので…。
- ・情報伝達と意思疎通がとても良いと感じます。いつも大変お世話になって真に感謝致しております。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。

< 回答 >

- ・エレベーターの利用について、エレベーターの管理はご利用者の安全を守る為に必要なシステムです。救急搬送など、緊急の場合を除いては開放しておりません。ご利用者の安全のために現在のシステムを採択していることを職員全員に周知していますので、たとえ忙しく見えても、遠慮なくお声掛けください。ご不便とご面倒をおかけしますが、どうぞよろしくお願い致します。
- ・コロナ禍で出来る範囲で面会方法を検討しております。現在はZOOMでの面会ですが、今後は窓越しや、アクリル板越し等の面会も検討していきたいと思っております。コロナの発生状況を踏まえながら安心して面会が出来るようにしていきたい為、ご協力の程宜しく願います。私達職員も一刻も早く今までのような生活が施設でも送れるよう願っております。

以上、アンケートへのご協力や、アンケートを通しての心温まるメッセージをいただき誠にありがとうございました。私たちは大切なお家族をお預かりする側です。預ける側の立場を考えれば「ありがとう」というしかない状況があるということを心に留めながら、慢心を起こさず、今後もより良い生活支援を考えるために皆様のご意見・ご要望を大切に参ります。

メイサムホール職員一同