

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 フレール 】

★施設職員の対応はいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・皆さんとても親切に接していただき、いつも感謝しております。
- ・家族の様に対応していただき、とてもうれしく思います。
- ・いつ何ってもすぐ受付に出て来られてお母さんの様子など説明して下さり、窓越しの面会なので外に椅子を用意して下さったり細やかな気配りがすばらしいと思います。

★施設職員の身だしなみはいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・いつも笑顔で良い印象です。
- ・きびきびした服装で良く働いていらっしゃると思っています。

★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>

- ・コロナ禍でお忙しい中、適時ご連絡いただいております。
- ・必要な時に必要なことを連絡のやり取りが出来るので安心しています。
- ・何か事があった時にはこまめに連絡をいただきありがたく思っています。
- ・何かあればすぐ連絡下さり、詳しく説明して頂けてありがたいと感謝しております。

★質問や要望に対し、職員からの説明は分かりやすいですか？

<ご意見・ご要望>

- ・こちらの心配なことや分からない事に面倒がらずに答えて下さいます。

★ご利用者の身だしなみについて気になることはありますか？

<ご意見・ご要望>

- ・入居当時は寒い日に薄着だったり、暑い日に着せすぎじゃないかと気になることがありましたが、今は特にありません。
- ・手が不自由な為、よく洋服に食べこぼしがついており気になります。

< 回答 >

洋服の件でご意見いただきありがとうございます。施設では自立支援に取り組んでいる為、ご自身で食べる事が出来る方にはゆっくりでもご自身で出来る限り食べて頂いています。今後もエプロンの使用や、食べやすいよう自助具の見直し（スプーンの柄を太くして持ちやすいようにする等）を行い、食後の確認を行ってまいります。

★開催して欲しい説明会や講演等がありますか？

- ・終末期の介護と家族の心構え

★その他にいただいたご意見・ご要望（抜粋）

- ・いつも親切にいただきまして、本当に感謝しております。コロナがなくなって今までのような面会が一日も早く出来るとありがたいと思います。又そのときには宜しく願います。メイサムフレールをいつも応援しております。
- ・利用者との面会が安全かつスムーズにできるよう積極的に取り組み実現して欲しい。認知の進行が特に不安です。
- ・メイサムフレールに入居することが出来て、とても有難く思っております。どうぞ皆様も健康に気を付けていただきたいと思います。いつもありがとうございます。
- ・入居者のことを1番に考えて家族にも寄り添って頂いて、感謝しています。母が行くと「良い所に来れたの」と安心して見ると私達も安心します。ありがとうございます。
- ・いつも父の世話をいただきありがとうございます。日頃父の出す大声につきあいながらの介護、本当に申し訳ありません。今後ともよろしく願い致します。父は食事を本当に楽しみにしています。なので忙しい時間帯ではありますが食べる前に簡単なメニュー紹介をしていただけたらありがたいです。今この施設もコロナ禍で大変な状況ではありますが散髪や髭剃り等、理美容の方もよろしく願い致します。長くなってすいません。
- ・コロナで大変な状況の中、いつも丁寧に面倒をみて下さりありがとうございます。こういう状況なので、万が一のことを考え面会に行く回数も減らしていますが、たまに会いに行った時も元気そうなので、安心しています。できれば請求書を送って下さる際にでも一言今はこんな様子です。ということを教えて下さるとなお安心し嬉しいです。職員の皆様もこれから寒くなりますので、お身体ご自愛下さい。
- ・入居者がトイレを使用した後、手洗いが完全に行われているか気になっています。職員の手厚い看護に感謝しています。コロナ禍が早く終息して面会が以前のようにできることを願っています。ありがとうございます。よろしく願います。

< 回答 >

- ・面会の件でご不便をお掛けしております。コロナ禍で出来る範囲の面会方法を検討しております。私達職員も一刻も早く今までのような生活が施設で送れるよう願っております。
- ・手洗いの件でご意見ありがとうございます。手が洗面台に届く方は洗っておりますが、届かない方もいらっしゃる為、施設でステリパワーと言う消毒液を使用しています。食事前等にも手の消毒を随時行っています。今後も感染予防も含め取り組んでいきたいと思っております。

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。私たちは大切なご家族をお預かりする側です。預ける側の立場を考えると「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・ご要望を大切にして参ります。

メイサムフレール職員一同