

令和2年度サービスアンケートでいただいたご意見

【 メイサムホール ショートステイ・デイサービス 】

★施設職員の対応はいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・職員の対応はとても良いと思います。
- ・挨拶が明るく、気持ちが良い。
- ・親切であり、思いやりがある。スタッフが全員の個性を知っている。
- ・お願いしても、ちょっと待っててが多い気がします。ベッド上やオシメを替える時、荷物を扱うようにされる方がいます。忙しいのは分かりますが、私は厄介者なのかと思うことがあります。

< 回答 >

言い方も含め不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。他のご利用者もいらっしゃる為、すぐに対応が出来ない場合もあります。職員同士連携を行い出来る限り対応致します。また、接遇の研修等も行い対応方法の見直しも行っています。

★施設職員の身だしなみはいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・私服で良いが、相手に不潔感を与えなければ動きやすい服装で良いと思います。
- ・ユニフォームでないところがイイ！皆様のアットホームな雰囲気が伝わります。
- ・バス送迎のスタッフの方々も、いつも元気で感じが良いです。

★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>

- ・職員の皆様の言動はとても参考になります。
- ・連絡ノートのやりとりも分かりやすい。
- ・質問とか要望があると、時には直接聞きに来て下さる。
- ・今はコロナのため、家族の入室が出来ないので帰りに頂く（利用中の様子）が知る手掛かりなので、出来るだけ詳しくお願いします。

★「ショートステイだより」や「メイサム通信」の内容はいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・施設の行事、様子がわかりいいと思います。
- ・皆様の表情や、職員の方々の楽しい様子が伝わります。
- ・ホームでの生活がよく分かります。楽しさが伝わってきます。
- ・家族にとっては、なかでの生活を知る一つになっています。

★メイサムホールを選ばれた理由を教えてください。

- ・とうめい厚木クリニックからの推薦
- ・近所の方が利用していて、話を聞いたら良さそうだったので見学に行きました。
- ・近所での利用が多かったから。

★開催してほしい説明会や講演等がありますか？

- ・落語、漫才、手品（スタッフで可）
- ・音楽会があると良いなと思います。
- ・できれば、ショートステイ滞在中の1日の流れが分かると助かります。
- ・お世話をいただいている利用者が、どのように過ごしているのか昼食時を含め、見てみたいです。

★その他にいただいたご意見・ご要望（抜粋）

- ・ショートステイ中、細かい点でも確認の電話をいただけたのは良かったです。
- ・デイサービスから帰宅したあとは、元気になっている気がします。いつも優しく対応していただいて、本人も感謝しています。
- ・家族を交えた交流会。サロンのイベント等が、年に数回あったらいいなあ…と思っています。貴職員の皆さんの負担にならない様な（家族の皆さんによる実行委員会の立ち上げ、組織づくり等、考えられますでしょうか？）バザー等も…。
- ・いつも本当にありがとうございます。母は「今日も面白かった！！」と毎回、帰宅する度に言っています。スタッフの方々も福祉に携わるだけあって、実に気持ち良く接してくれております。頭が下がる思いです。メイサムホールさんにして良かったと心から思っております。本当にありがとうございます。
- ・いつも細かなケアをしていただいてありがとうございます。本人が認知症の為、帰宅後デイの様子を聞いても何も覚えていないので、ファイルの時々書いてあるコメント等で様子を知る方法しかないのが現状です。お忙しいとは思いますが、時々で良いので、楽しそうだったとかカラオケで何を歌ったとか、教えていただくとありがたいです。
- ・利用し始めたばかりで良く分からないのが本音です。利用者が楽しい時間を過ごして次回も行きたいと言ってくれるのが家族の願いです。（今は慣れないことばかりで、不安な気持ちでショートを過ごしているようです。）
- ・細かい事だが、最近、朝と昼食のお茶がぬるくてまずい。せめてお茶位、熱いのを飲みたい。ポカリ、コーヒー品切れ。午前中、暇。

< 回答 >

- ・お茶は火傷をしないよう適温で提供させていただいております。人により感じ方も違う為、お手数をお掛けしますが、再度温めも出来ますので職員に遠慮なくお声掛け下さい。また、季節により提供する飲み物が違う為、ポカリ等が提供出来ない場合もございます。
- ・余暇時間では体操の映像を流したり雑誌や塗り絵等ご準備しております。今後も提供できるものを増やしていけるよう検討していきます。

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・ご要望を大切にして参ります。

メイサムフレール職員一同