令和３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＞**

・電話でも良く答えて頂いています

・訪問した時職員の皆さんが気持ち良くあいさつで対応していただいています。

・大変わかりやすく丁寧な対応でありがたく思っています。

・いつもやさしく親切に対応して頂いています

・接して頂いた皆様良い人感にじみ出ている様に思えました。

★施設職員の身だしなみはいかがですか？

**＜ご意見・ご要望＞**

・身だしなみは自便自身無頓着ですが気になりませんでした。

・皆さんさっぱりした感じが良いです。清潔でシンプルでとても好感が持てます。

★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＞**

・必要な連絡は頂いております。

・逆に自分の方が連絡少なく申し訳ない気持ちもあります。

・たまに病院の日時変更をした時に伝わってない事が有りますがそれ以外はとてもスムーズです。

**⇒〈回答〉**

**連絡を下さったのにも関わらず日程が伝わっていない事があり申し訳ございません。**

**受診日等外出時には施設全体でパソコンにて見られるようにしてあります。今後も連絡があった時にはすぐに**

**変更し伝え忘れがないよう注意していきます。**

★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>**

・時々、寒くないのかなと感じることもあった。（コロナ前のよく面会に行っていた頃）

・ヨレヨレの衣服をみにつけている時がある、処分していただいてかまいません。不足分は補充しますので連絡を

いただけると嬉しいです

・服に食べこぼしが付いている。車椅子が汚れている。

**< 回 答 >**

**各居室に担当が付いており衣替え等を担当しています。その際に破損がある服はご家族様に確認が取れて**

**いる場合には破棄しています。足りない服等は請求書等に手紙を入れお知らせ致します。車いすの汚れに関**

**してはメンテナンスデーを今後は設け掃除をしていきます。**

★コロナ禍でのZOOM面会をどのように思われますか？

・不満足である（自宅からZOOM面会ができると尚よい。）

・どちらともいえない（ZOOMだと私が一方的に話をする事が多いです。早く対面になり触れ合いたいです。）

・土日も使えるようにして欲しい。

・満足している（行っている内容を細かく説明がありよりわかりやすかった。また普段行っている内容、行動がよく

分かり状況を理解出来た。

・満足している（会えないが顔を見ることはできていて良いと思います）

・満足している（満足しているが話をしているとまわりの音が大きく入ってくるので親の声が聞こえにくい）

・不満足である（ガラス越しの面会等にしてほしい。コロナワクチン接種済みの者は直接面会させて欲しい）

・感謝しています。引き続きzoom対応を希望します。

**〈回答〉**

**コロナ禍とは言え、２年近い間面会へのご協力ありがとうございました。面会に関しては１２月中頃より**

**パーテーション越しの直接面会を実施予定です。決まりましたらお手紙にてご報告致しますので、もうしばらく**

**ご協力の程宜しくお願い致します。**

★その他にいただいたご意見・ご要望　（抜粋）

・気になるところがあった時には都度職員さんにご相談させていただきます。

・大変お世話様になっております。いつも感謝しております。早くコロナ過が収束して対面出来る日を心待ちにしております。

・病院の送迎に関してましてはとても感謝しております。貴重なお時間を頂いて耳の不自由な母に細心の気づかいをされています。今後共宜しくお願い致します。

・コロナ禍の中がんばってください。皆さんの健康を祈ります、ありがとうございます。

・コロナ過でご負担の多い中ですが、ちょっとした声かけ会話を楽しめていてくれたらなと思っています。

・挨拶されない方がたまにいました。メイサムホールとして挨拶は知らない方にもしたほうがイメージとして良くなるのではないでしょうか。

**⇒< 回 答 >**

**挨拶の教育が行き届かず申し訳ございません。基本の声に出し、相手の目を見て挨拶をする事を今後も**

**指導していきます。**

[](https://www.google.co.jp/url?sa=i&url=http://gahag.net/004877-spring-green-leaves/&psig=AOvVaw2oUczeNABbTlffRtZ4qOwL&ust=1573971559168000&source=images&cd=vfe&ved=0CAIQjRxqFwoTCLil2Z2L7uUCFQAAAAAdAAAAABAV)

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。

　メイサムホール職員一同　　　掲示期間：Ｒ3.12.1～Ｒ4.1.15