

令和6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 デイサービス・ショートステイ・居宅介護支援】

※ご意見のご記入がない質問項目については割愛させていただきます。

★施設職員の対応はいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・親切にしてくださっています。安心して利用できます。
- ・送迎時の挨拶や誘導がとても丁寧です。
- ・たまにですが、車に乗るときに「あれ、何か主人が悪いことをしたのかな」と思うことがあります。いつもはとても気持ち良く迎えに来ていただいています。朝の挨拶はとても大事だと思います。無言はつらいです。
- ・皆様、明るく気持ちの良い対応をして下さり感謝です。時に“お疲れかな”と思う方もいらっしゃいますが、本当にご苦労の多い業務を行って下さり頭が下がります。ストレスの多い職業だと思いますのでご無理されませんように。
- ・(どちらともいえない を選択) 人によって対応が違うので。

<回答>

送迎には職員1人で伺うことも多く、接遇面での課題に気付くことができず大変失礼いたしました。ご記入いただき感謝しております。

「今日も来てよかったと思っていただけるサービスを提供する」という目標をデイサービスでは職員が考え掲げています。朝のお迎えから夕方ご自宅にお送りするまで、職員全員が気持ちの良いサービスを丸手となって提供できるよう、今一度考え努力して参りたいと思います。

★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>

- ・丁寧にわかりやすく説明してくださっています。
- ・本人に不安感を与えない言葉を使ってください、勉強になります。
- ・対応した人による。とても分かりやすい方もいらっしゃいます。

<回答>

「人による」とのことで、分かりにくい事があり申し訳ございません。職員全員が分かりやすい説明ができるよう努めて参ります。ご面倒をお掛けいたしますが、不明時には遠慮なくお聞きください。

★メイサムホールを利用していかがでしたか？

<ご意見・ご要望>

- ・楽しいと言っています。スタッフの方たちが手厚く親切だと話してくれます。ありがとうございます。
- ・ショートステイでも機能訓練に参加させてあげたい。
- ・ショートステイを利用し此方は助かりましたが、本人が吃驚しその後のお泊りに中々難しいです。

<回答>

ショートステイではデイサービスのような機能訓練は実施しておりませんが、午後に動画を見ながら行う体操や簡単なゲームなどを実施しております。ご参加いただけるようご利用中は積極的に誘って参ります。

★メイサムのホームページやInstagramなどはいかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・メイサムでの様子、雰囲気など日常の様子を知りたいです。
- ・現在は連絡ノートのやり取りで様子が分かるのであまり必要としていないが、通所を考えている方には中での様子が分かるとうれしいと思う。
- ・職員紹介(本人との会話のきっかけになる)、文化祭出展品がブログに載ったら励みになる。家族の介護教室のような内容があると良い。

★その他にいただいたご意見・ご要望（抜粋）

- ・メイサムの方の介護にとっても有難く感謝しています。お願い事が多くて申し訳なく思っています。お風呂が気持ちいいと本人が喜んでます。ありがとうございます。
- ・お蔭様で本人・家族とも快適な日々を送れています。
- ・スタッフの気遣い等、真面目さにいつも感心しています。
- ・送迎の運転手の方にもいつも丁寧に送迎いただき感謝しています。家の前の道路が狭く小さい子どもたちが遊んでいることもあるので気を遣っていただきありがとうございます。
- ・男性もヒノキ風呂を利用させてあげたいです。
- ・ごはんがあまりおいしくない。
- ・デイの毎月の予定表を見ていますと、ジャンボチェカさんとギター演奏会が決まった曜日ですが、出演の方が動ける範囲なのですか？
- ・去年のことですが、迎えに来ていただいた車があちこち傷だらけで、恐ろしさを感じました。(1回だけ)送迎車に配慮が欲しい。

<回答>

- ・デイサービスのヒノキ風呂については、現状女性の方のご案内が多くなっておりますが、今後は男性の方のご案内できるよう工夫して参ります。※入浴ご希望の方の人数にもよりますので、時々になってしまう可能性があります。ご了承ください。
- ・食事については委託先（日清医療食品(株)）と今後も検討を重ねて参ります。
- ・ジャンボチェカさんとギター演奏の方は他の介護施設等にもボランティアに行かれていますため、活動に支障がないよう予め固定した日にお越しいただいています。ボランティアさんがいらっしゃる日にデイサービスご利用の追加・振替も可能ですので、ぜひご相談ください。
- ・傷だらけの送迎車での迎えでご不安を与えてしまい申し訳ございませんでした。過去にぶつけてしまったへこみ等のキズの多くを自前の修理で済ませて使用しておりご心配をおかけいたしました。令和6年度には、新車2台(ルーミー、バネット)を導入いたしました。今以上に安全運転を肝に銘じ、車両の入替も可能な限り行って参ります。

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