

令和6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 】

※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>

- ・細かい状況も必ず連絡下さるので安心しております。
- ・皆様の心遣いがよく伝わります。私たち家族のことをよく考えていただき、臨機応変な対応に感謝しています。
- ・廊下ですれ違った際など、皆さんあいさつをしてくれる。
- ・職員の皆さんが笑顔で気持ち良いです。
- ・人によって！

★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>

- ・何かあればすぐ連絡くださり感謝しております。
- ・担当の方が不在でも必ず伝言していただけています。
- ・不都合があったわけではないが、まだ入所して間もないため未知数。

★ご利用者、ご家族からの質問や要望に対し、職員の説明は分かりやすいですか？

<ご意見・ご要望>

- ・話もよく聞いてくださり、すごく丁寧に説明して下さるのでこちらも安心して相談ができます。
- ・我々家族は問題ないが、利用者本人と行き違いが多少あった様子。でもあれはうちの父もよくない・・・。
- ・人伝てになることが多い。

< 回 答 >

何かご不明な点や気になることがございましたら、ぜひそのままになさらずお手数ですがお問合せください。

★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>

- ・本人に任せているのだと思いますが、後ろ前だったり、パジャマのズボンを履いていたりした(2度)。
- ・季節に合わない服を着ているときもあった。
- ・食べこぼしで衣類が汚れているのを見ます。身体が乾燥していて皮膚が粉を吹いている。常に体を掻いているのが気になります。

< 回 答 >

行き届いておらず申し訳ございません。各居室に担当が付いており衣替え等を担当しておりますので、今後は季節に合った衣類を都度確認し、ご利用者のご意向も尊重しつつ対応して参ります。汚れや前後ろ等の衣類については、職員全体で意識を持って注意して参ります。

★現在の面会方法を、どのように思われますか？

<ご意見・ご要望>

- ・感染予防ために努力していただきありがとうございます。
- ・1時間あるので十分話ができて満足です。
- ・面会時ベッドにいるままの面会ではなく、車いすへ移して欲しい。できれば。
- ・予約でなければもっと会いに行ける。
- ・食べさせてあげたいものがあるのに、それができないのが残念です。
- ・感染予防のため仕方がないかもしれないが、面会時に一緒におやつなどを食べられたたいと思う。
- ・予約制ではなく、予め面会できる曜日、時間が決まっている方が気軽に行かれると思います。
- ・日曜日に面会できないのは少々不満。
- ・特に不満があるわけではないのですが、お部屋で時間を気にせずゆっくり面会できてるようにしていただきたいというのが本音です。
- ・面会終了時に職員の方を探さなければならないので心苦しい点がある。何か職員さんに知らせるボタンがあると便利。

< 回 答 >

ご不便をおかけしておりますが、面会の予約制については今後も継続して参ります。感染対策および日々の円滑な施設運営のためとご理解・ご協力をいただきたくお願い申し上げます。

他、いただいたご意見をもとに検討し、ご家族の皆様のご要望を取り入れられるよう努めて参りたいと考えております。お時間を頂戴できれば幸いです。

★ケアプランを作成する際には、ご要望を十分聞き入れ必要に応じて相談するなど意見を伝えられていますか？

- ・計画書を作成していただいた時も細かく説明していただいて「他に何かありますか？」と家族の意見も聞き入れてくれています。
- ・難しい状況があると思いますが、もう少し屋外への散歩に連れ出していただけたら嬉しいです。

< 回 答 >

お散歩は、気候の良い時に行っていますが、ご意見をいただいた通り頻度としては決して多くありません。今後、機会を増やせるよう各フロアで検討して参ります。

ご利用者の体調やご家族の状況次第ではありますがご面会時にお散歩(施設外周等)に出いただくことも可能です。ご希望の際は遠慮なくお声がけください。

★メイサムのホームページやInstagramなどはいかがですか？

- ・お忙しいところ更新ありがとうございます。日々母の姿が見られて嬉しいです(インスタ)。
- ・現状に十分満足しております。これからもマイペースで更新なさってください。
- ・今まで通り日々の様子やどんなイベントを行ったのか？等を知りたいです。
- ・イベントだけでなく日々の様子がわかるとありがたいです。
- ・インスタを見てやはり自分の家族の表情等知りたいが一度も載ったことがない。イベントに参加したのかなと思っている。
- ・顔を出せない方も含めて限られた方だけでは(顔を隠して載せるなど)全体的に載せていただきたいです。

< 回答 >

いつもホームページやInstagramをご覧いただきありがとうございます。令和6年度より、職員で構成している広報委員会の活動として更新を行っています。イベントだけではなく、日々のご様子も今後は発信できるよう委員会で検討・努力して参ります。

現在、ご入所時等にうかがった「SNSや広報誌にお顔が出てOK」という方のお写真を使わせていただいております。もし、そのようなご意向の確認がなされておらず、今からでも「SNSなどにお顔が出てOK」という方がいらっしゃいましたら、ぜひ事務所に声がけください。全体のご様子についても、ご意見いただいた通りお顔を隠す等して今後は載せさせていただきます。

★その他にいただいたご意見・ご要望（抜粋）

- ・お世話していただき感謝しています。本人が健やかに過ごせれば家族としては十分です。
- ・職員の丁寧な対応は本人の普段の生活も状況が伝わってきます。これからもお願いいたします。
- ・なかなか面会に行かれずお任せしっぱなしで申し訳なく思っています。これからもお願いいたします。

< 回答 >

温かいお言葉をありがとうございます。この他にもたくさんのお言葉をお寄せいただき感謝しております。

- ・日々携わってお世話いただける介護職員さんから直接お話など伺いたい。コミュニケーションをはかりたい。
- ・スタッフの方から「こんな行事に参加した」とか「こんなことを言っていた」とか少しでもいいので、具体的なことが聞けるとより安心ができます。
- ・面会に行くと、時々施設の方とお話できることがあります。日々の様子は想像するだけなので、少しでも様子が分かるのはありがたいです。今後も施設の方も忙しいとは思いますが、そのような時間を作っていただけると嬉しいです。

< 回答 >

今年度、職員で構成しているサービス向上委員会の活動で、ご利用者の皆さまとの日々の生活の中で出会った「ニコリほっと」したことを職員間で共有するという「ニコリほっと大賞」という取り組みを初めて実施しました。そのようなご利用者とのほっとするようなやり取りを含め、ちょっとしたこともご家族と共有できるよう施設全体で取り組んで参ります。

- ・コロナ禍での入所でしたので見学ができませんでした。やはりどのような環境の中で生活しているのか、一度は実際に見て確認したいと思います。

< 回答 >

コロナ禍でのご入所の際、ご協力ありがとうございました。大切なご家族が生活を送られる場となりますので、我々もぜひご覧いただきたいと思っております。感染症の流行期でなければお荷物の整理などで居室にお入りいただけます。また、全体の見学についても事務所で声がけいただければ対応させていただきますので、遠慮なくおっしゃってください。

- ・咳をしているのにマスクをずらして仕事をしている職員がいてびっくりした。

< 回答 >

ご家族の皆さまに N95 マスクをご購入いただくなど感染対策にご協力いただいている中で、このようなことがあり本当に申し訳ございません。皆さまご存知の通り、メイサムではこれまでに複数回のコロナクラスターが発生しており、ご利用者の命にもかかわることであるとの認識を職員全員が持っているはずですが、このようなご指摘をいただくこととなり深く反省しております。

日々の掲示、都度の注意、研修での再周知で、このようなことがないよう努めて参ります。今後もそのような職員を万が一見かけた場合は、お手数ですが事務所までお知らせください。

以上、アンケートへのご協力、アンケートを通しての心温まるメッセージをいただき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。預ける側のご家族の立場を考えれば「ありがとう」というしかない状況もあるということを中心に留めながら、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