

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 メイサムフレール 】

※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>

- ・届け物、面会や外出の時に親切に対応していただいています。
- ・細かいところまで対応してくださり安心してあります。
- ・みなさん感じがいいです。とても親切です。

★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>

- ・どんな出来事でも連絡をいただきありがとうございます。
- ・何か連絡事項があれば、連絡をいただいてスムーズな対応をしてもらっています。

★ご利用者、ご家族からの質問や要望に対し、職員からの説明は分かりやすいですか？

<ご意見・ご要望>

- ・分からない事を親切丁寧に教えていただいています。
- ・とても分かりやすいです。

★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？

- ・他ご利用者の洋服を着ている。部屋の整理時にも本人の物ではない物が入っていました。忙しいので大変だと思いますが今後とも宜しく願いいたします。
- ・衣類のほつれ、破けで声をかけていただきました。ありがとうございます。引き続き連絡をいただけるとありがたいです。

<回答>

ご本人の物ではないお洋服であったこと大変失礼いたしました。今後、さらに注意して参ります。
衣類の修繕については今後ともご家族様にご協力をお願いいたします。また、着られなくなってしまった衣類についても施設では処分ができません。お持ち帰りにご協力をお願いいたします。

★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>

- ・満足しているものの、もう少し回数を増やせませんか。
- ・土、日、祭日も利用できるとよいのですが。
- ・居室での面会ができたならお嬉しいですが。N マスクについては必要なら仕方がないと思うが、もう少し緩和して欲しい。

<回答>

日頃より面会時の感染予防対策にご協力いただきありがとうございます。
面会について、日曜日は事務職員1名となっておりますが、土曜日は可能な範囲でお受けしており、祭日については平日と変わらずにご面会いただけます。また、回数についても特に制限を設けておりませんので、ご予約の上ぜひお越しください。ご案内が不足しており申し訳ございませんでした。
居室での面会については今後も検討して参りますが、N マスク着用と併せて現時点での感染対策としてご理解いただければ幸いです。

★ホームページやInstagramについていかがですか？

<ご意見・ご要望>

- ・面会数が少ないのでHPとインスタを楽しみにしています。
- ・イベントや日常の様子を見せてもらってこちらも嬉しく安心できます。
- ・イベントなどの投稿を見て感謝しています。ピアノの演奏会など素晴らしいと思いました。これからも投稿を楽しみにしています。
- ・説明いただけるので特に必要と感じません。

★その他にいただいたご意見・ご要望（抜粋）

- ・いつも身だしなみなどきれいにしていただいています。ありがとうございます。面会時に本人に会えば、行き届いたケアをしてくださっていることがわかります。感謝しています。
- ・とにかく感謝しかありません。家族として何かお手伝いすることがありましたら。
- ・毎回毎回細やかな連絡をありがとうございます。
- ・いつもよくやって下さっているなと思って感謝しています。スタッフの皆様へありがとうと言いたいです。
- ・面会時、家族の行事の参加もさせていただいて母の様子メイサムさんの担当の方々の話などうかがわせて頂いています。母も入所時よりお世話になる事が多く今後ともどうぞよろしく願いいたします。
- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。中々面会に行くことができませんが、様子を伺うことで心配は少なく感じています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・多彩なイベントに感謝です。

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。

メイサムフレール職員一同