

顧客満足度アンケートへの対応 ～皆様の声で、施設は変わります！～

◆住環境について

もえぎ寮

利用者の皆様からの要望事項	
1	生活するスペースが狭い。暗く感じる。
2	ベッドが壊れている。
3	暑い時や寒い時がある。

次のように対応させていただきます
改築までの間は大きな改修ができないため、様々な工夫を凝らし、良い環境を提供して参ります。
ベッドを変えさせていただきました。(対応済み)
多床室でのご利用で、好みの温度ばかりではないと思いますが、申し出て頂くことで適当な温度調整を行って参ります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	魚が多い。もっとパンを出して欲しい。
2	みそ汁が冷めている時がある。
3	介助時に早く食べさせようとする人がある。

次のように対応させていただきます
皆様に満足して召し上がって頂けるよう、栄養バランスのとれた献立を提供して参ります。
食事に合った温度での提供を心掛けておりますが、温かく食事が提供できるよう、対応して参ります。
その方の状況に合わせて対応しておりますが、ゆっくり美味しく食べて頂けるよう対応して参ります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	お湯の温度が日によって違う。
2	入浴の順番でゆっくり出来ない時がある。
3	車椅子が入るには入口や脱衣場が狭すぎる。

次のように対応させていただきます
引き続き、お湯張りの時間確認並びに温度計を使用しての温度確認を行います。
ゆっくりと気持ち良く入浴して頂けるよう、統一して対応して参ります。
改築までの間は構造的に大きな改修ができないので、引き続き、様々な工夫で個別ケアを展開していきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	外出でもっと遠くまで行きたい。
2	
3	

次のように対応させていただきます
要望を伺い、外出を楽しんで頂けるよう計画して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	たまに言葉使いが怖い職員がいる。
2	介助の後、ズボンが上がりきってなかったり、しっかり整容出来ていない時がある。
3	

次のように対応させていただきます
お気持ちに寄り添う支援を心掛け、丁寧な支援につとめて参ります。
きちんとした身なりが出来るよう、しっかりと衣服を整え丁寧な支援につとめて参ります。

◆日課・送迎について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	塗り絵など参加しているが、好みに合った絵柄が少ない。	ご意見を聞きながら、楽しく参加できるよう準備して参ります。
2	散歩の距離が短くなったので、歩く運動が少なくなった。	ご意見を聞きながら、一人一人に合った内容を検討して参ります。
3	車の中にゴミが落ちている時がある。	確認をしながら綺麗に利用できるよう対応して参ります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください