

## 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

### きぼうの家(短期)

利用者の皆様からの要望事項	
1	洗面台の下に車いすが入らず、洗面台が使えない。チェストの引き出し部分が動いてしまうので、ロックできると良い(病院にあるようなテーブルの貸し出しがあると良い)。
2	温度調整のことを自分からは言いづらい。冷房をかけると寒いのでクーラーを使わずに寝るが、ちょうどいい温度にならない。

次のように対応させていただきます
ご不便をおかけして申し訳ありません。ご希望を伺いながら対応を検討し、快適な居住環境を整えて参ります。
居室の温度設定を上手に調整をすると共に、衣類や掛物等で調整し、快適に過ごして頂けるよう対応して参ります。

### ◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	ちょっと濃く感じる。食事の量を増やしてほしい。
2	肉料理が多くていいと思う。好き嫌いは多いが、食べられるようになってきている。
3	食事時間が長くとってあるので、自分のペースで食べられて有難い。

次のように対応させていただきます
味付けの工夫をする他、健康上支障のない範囲でご希望に応じられるよう改善に努めて参ります。また皆様のご要望は調理委託業者にも伝え、対応して参ります。
偏った食事にならないよう、嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、メニューや調理方法を検討し食事提供して参ります。
利用者様のご希望に応じて個別の対応をさせていただいております。

### ◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	熱めのお湯(42℃)が好きなので、ぬるく感じる時がある。
2	1対1でついてもらえるので、安心して入れる。

次のように対応させていただきます
利用者様のご希望に添い、健康上支障がない範囲で湯温の調整をさせていただきますので、遠慮なく職員にお申し出下さい。
マニュアルに基づき勉強会を開くことで介護技術の向上を図り、引き続き安全・安心・快適な入浴介護を提供して参ります。

### ◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	保護者は高齢の方が多く、保護者が参加する行事の場合、屋外テントの設置場所を工夫する必要があると感じた。
2	行事回数を増やしてほしい。

次のように対応させていただきます
貴重なご意見ありがとうございます。保護者の皆様にも快適に参加していただけるよう、テントの設置場所を検討して参ります。
行事回数については、出された意見を参考にし日中活動企画委員会にて利用者自治会の方々と協議して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	忙しそうで声をかけづらい。「何かあったら声をかけてください」と言われるとうれしいし、安心できる。	お気遣いさせてしまい申し訳ありません。一言添え、声をかけやすいような雰囲気づくりをして参ります。またコンプライアンスチェックシートを活用したり、スローガンを掲げるなどして接遇マナーの向上に努めて参ります。

◆排泄について

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	ナースコールで呼んでも来るのに時間がかかることが多い。	お待たせしてしまい申し訳ありません。なるべくお待たせしないよう対応して参ります。



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