様式4

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！～

もえぎ寮

◆住環境について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	二人部屋くらいが良いです。	施設の建て替えを検討しています。建て替え後は1人部屋を基本にしています。
2	部屋が狭いです。ルームに人が多く狭いです。	施設の建て替えを検討しています。建て替え後は共有スペースもゆとりのある設定を検討しています。
3	冬寒いです。	可能な限りの暖房調整をさせていただきます。
4	夜、廊下が明るい方が良いです。	廊下が明るいと寝れない利用者さんもいますので、そのような方にも配慮してまいります。
5	居室にテレビがほしいです。	現在居室にはTVケーブルが引かれておらず、TVを設置できるスペースも限られています。どうしても設置したい方は個別にてご相談させていただきます。
6	温度計が見えません。	できる限り見えやすい対応をさせていただきます。
7	エアコンが効かず暑い時があります。	今年度、古いエアコンのものより新規交換及びエアコン洗浄を施行しております。快適な温度調整ができるよう努めます。
8	水が少ししか出ないです。	水道水に関しては水の多量飲水により生命に関わる事案が懸念されますので通常時はあまり出ない状態です。職員に声を掛けていただければ水量は調整できますのでご相談ください。
9	部屋の入口の電気を付けるようになって眠れるようになりました。エアコンが新しくなって良かったです。	これからも出来る限り快適な生活を送っていただけるよう対応してまいります。

◆食事について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	味付けがバラバラだったり、冷めて出て来るときがあります。	味付けと温度管理は、特に注意しておりますが、皆様にはおいしく食べていただけるよう、さらに配慮していきたいと思います。
2	ご飯の量が多いです。	ご飯の量に関してはその都度対応させていただきますのでお申し出下さい。
3	肉料理、納豆、パン、丼物、蕎麦など増やしてもらいたいです。魚を減らしてほしいです。	栄養バランスを考えた献立となっていますが、できる限り皆様の希望にそえるよう努めてまいります。また、選択食にも取り入れ皆様が少しでも満足していただけるよう努めてまいります。
4	カレーを辛口にしてほしいです。	辛口が苦手な方も得意な方も満足できるよう「カレー」を提供してまいります。
5	介助は丁寧です。	これからも安心安全な介護を提供してまいります。

様式4

◆入浴について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	早い時間に入りたいです。	利用者皆さんのご希望もありますので検討したいと思います。
2	順番じゃない人がどんどん入ってくるのでゆっくり入れません。	皆さんが気持ちよく入浴できるよう職員側でも順番が守れるよう配慮してまいります。
3	シャワーの温度がバラバラです。急激に温度が変わります。	温水は大型ボイラーでの給湯システムですのでしばらく出し続けていただければ温度も安定すると思います。その都度職員にお申し出ください。
4	お風呂のタイルが滑りやすいです。	状況に応じて滑り止めマットの活用を検討してまいります。
5	風呂場、脱衣場が狭いです。	限られたスペースですが、利用者の皆さんが気持ちよく入浴ができるよう職員側でも配慮してまいります。
6	臀部を良く洗ってくれない人がいます。	介助が必要な方には行き届いた介助ができるよう職員に指導してまいります。
7	男性職員に入って来てもらいたくないです。	同性介助を基本としています。重度の方で介助が必要な場合、異性職員が手伝いに入ることがあります。その場合、本人に同意を得て介助させていただいております。
8	ゆっくり入浴できています。	これからも気持ちよく入浴していただけるよう努めてまいります。

◆行事・余暇活動について

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	車の乗車時の段差が大きく、外出を控えています。	ステップ付きの乗降しやすい車にて対応できます。その都度ご相談ください。
2	外出を増やしてもらいたい。個人外出に行きたいです。	現在コロナ禍の自粛により外出の制限をしています。全国的に新型コロナ感染症が落ち着くまでご協力をお願いします。
3	つまらないです。足が悪いので参加しにくいです。	身体状況にも配慮した内容を検討してまいります。
4	外食をしたいです。	新型コロナ感染症の状況を見ながら外食を検討してまいります。それまではデリバリーなどで対応してまいります。
5	行事を減らしてほしいです。	行事を楽しみにされている方が多いので減らすことは難しいです。参加は自由ですのでその都度ご相談ください。
6	職員がいない時間に座っているだけの時間があります。	利用者様の対応により職員不在になる時間があり申し訳ございません。皆さんが退屈することのないように努めてまいります。
7	ゲームやカラオケを増やしてもらいたいです。	皆さんのご希望にできる限りお応えできるよう努めてまいります。

◆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頂きます
1	挨拶を返してくれない、言葉がきつく感じる時がある、言葉使いが荒い人がいます。	全職員に周知し、利用者様が不快な気持ちにならないよう徹底してまいります。

2	利用者ミーティングの始まりの時間を統一してもらいたいです。	ミーティングは皆さんへの大切なお話しの場なので統一した時間に開始できるよう努めてまいります。

◆（施設別調査項目）について　・日課について　・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頂きます
1	からだトレーニングと他のプログラムが重なって出れない時があり残念です。	生きがい支援として皆さんに楽しんでいただけるようにプログラムを充実してまいりました。ご希望に添えるようプログラム調整いたしますが、講師の都合によりプログラムが重なる場合もありますがご理解のほどお願いいたします。
2	行事を増やしてもらいたいです。	行事は皆さんのご意見を取り入れて実施してまいります。
3	もう少し活動時間が長い方が良いです。	通所利用者様の送迎時間も考慮しながら、できる限り活動時間を確保してまいります。
4	いつも同じような内容でつまらないです。	昨年度より生きがい支援プログラムの内容を充実させましたが、より一層楽しめるよう努めてまいります。
5	送迎の時間にばらつきがあります。	曜日により、利用者様が変わるため、送迎時間にばらつきが出てしまいます。ご迷惑をおかけしますがご理解のほどお願いいたします。
6	車内が汚れている時があります。	車内清掃は業務員が定期的に行っております。以前よりきれいに保たれていると思いますが、汚れがある際には職員にお申し付けください。
7	カラオケ、からだトレーニング、フラワーセラピー、音楽活動、習字教室、ダンス教室等とても楽しいです。 社会参加ワークが楽しいです。参加したいです。	これからも楽しく参加していただけるプログラムを提供してまいります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください