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！～

はまなし寮

◆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	良い（13）。１人部屋なので満足している。	有難うございます。今後も快適に過ごして頂けるよう努めてまいります。
2	１人部屋にして欲しい。荷物が増えて部屋が狭く感じる（1人部屋）（1）	居室替え等対応して参ります。 居室内のレイアウト等で解決できることはお申し出ください。
3	居室が暗い(4)。	蛍光灯の取り換えを早急に行います。また、蛍光灯に不具合があり、修理を行います。
4	寒い（4）。特に雪が降ると寒い。	床暖房で適切な温度になるようにしていますが、全館一括コントロールとなりますのでお申し出ください。

◆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	美味しい（4）。 量が少なかったが、希望して増やしてもらい満足している。 いろいろなメニュが出て良かった。	有難うございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。
2	美味しくない。もつ煮がもっと出ればいい。 味が薄い。味が濃い（2） 味付けがもっと甘い方がいい。 麺類をもっと食べたい。ハンバーグがもっと食べたい。 肉が硬い。いろいろなメニュが出ているが、もっと和食が出るともっと良い。	お一人おひとりに対応出来るよう嗜好調査を実施しておりますのでお申し出ください。献立を更に工夫し、ご希望に添えるよう努力してまいります。 味付けや肉の硬さについては調理法を検討してまいります。
3	もっと早い時間に食べたい。（食後やることがある為）	希望の時間に食事が食べられるよう、食事時間に幅を持たせてあります。ご相談ください。

◆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	良い（7）。感謝している。音楽が聴けてうれしい。 個浴になって自分のペースで入れるのが良い。 ゆっくり入れている。 熱い・ぬるい時があるが、湯の調整を言えばきちんとしてくれている。	有難うございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。
2	浴槽の中で掴まるものが欲しい。	浴槽用手すりを準備をしてまいります。お気軽にお申し出ください。
3	人によって怖い時がある（2）	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。介護技術の向上とご本人のご希望に沿った対応が出来るよう努めてまいります。
4	着替えをきちんと手伝ってほしい。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。ご自身でできないところはお手伝いさせていただます。お気軽にお申し出ください。

様式4

◆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	今年はコロナで中止や縮小されたが、内容は良い（15）。色々違ったことをして楽しかった。 コロナの状況でどうなるかは分からないが、このまま継続して楽しめれば・・・。	有難うございます。今後も新型コロナの状況を見ながら、継続して満足していただけ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	良い（12）。優しい。	有難うございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。
2	（一部の人でははあるが）言葉遣いが荒っぽい。きつい（6） （他の人に対して）聞いていて声掛けが嫌な時がある。（2）	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。アンガ―マネジメントや虐待防止・権利擁護等の職員研修を行い、接遇マナーの向上を図ってまいります。
3	（一部の人ではあるが）もっと優しく介助をしてもらいたい。 怖い時がある。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。介護技術の向上を図り、より適切な介護サービスが提供できるよう努めてまいります。
4	職員の髪の色が気になる。	派手にならないよう心掛け、利用者様に不快な思いをさせないよう気を付けてまいります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください