

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

1	居室・通所の更衣室がもっと広いと良い。
2	居室入り口に段差があるので怖いときがある。Dルームが狭く感じる。浴室・脱衣場が狭い。
3	施設内が暑い時、寒い時がある。
4	部屋や廊下がもっと明るいと良い。

次のように対応させていただきます

施設自体の建て替えを検討しています。建て替え時は居室や更衣室もゆとりのある設定を検討してまいります。
施設自体の建て替えを検討しています。建て替え時は共有スペースもゆとりのある設定を検討してまいります。
エアコンの温度調整を行います。遠慮なくお申出ください。
蛍光灯の交換が必要などところがありましたら、すぐに交換いたし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

1	時々味がしないときがある。薄い時がある。
2	カレー、ラーメン、ハンバーグ、かつ丼、コロッケ、パン、刺身がもっと食べたい。
3	薬や配膳を手伝ってくれて助かります。
4	食事はおいしいです。
5	遅食の人が入って来ると慌ててしまいます。

次のように対応させていただきます

味付けや温度には特に注意しておりますが、皆様においしく召し上がっていただけるよう、さらに配慮してまいります。
栄養バランスを考えた献立となっておりますが、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、選択食や、デリバリー利用時に注文していただくなど、少しでも満足できる場面を提供してまいります。
これからも安心、安全な介助を提供してまいります。
今後も満足していただける食事を提供してまいります。
ゆっくり食事をとっていただいてもかまいません。皆様がゆっくり、落ち着いた環境で食事ができるよう配慮してまいります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項

1	シャワーヘッドが使いにくい物や重い物がある。
2	湯舟のお湯をもっと熱くしてもらいたい。
3	早い順番で入りたい。順番を守ってもらいたい。
4	段差などがあり少し怖い感じがする。
5	夜お風呂に入りたい。
6	今年の夏は、浴室や更衣室がとても暑かった。

次のように対応させていただきます

交換時期がまいりましたら、使い易いものに交換いたします。
お湯張りの温度管理を徹底してまいります。他の利用者様の好みもありますので、その都度入浴当番の職員にお申し出下さい。
ゆっくり安全に配慮した順番とさせていただきます。相談させていただき検討してまいります。
体調などにより不安がある時にはお伝えください。施設自体の建て替えを検討しています。安全に配慮したゆとりのあるものを検討してまいります。
安全のため職員のいる時間での入浴となっております。今後検討してまいります。
冷風機など購入し対応してまいります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	外出など増やしてもらいたい。
2	イベントの回数を増やしてほしい。
3	行事に参加したくない時にどうしたらよいか分からない。

次のように対応させていただきます
コロナ感染症も5類になっておりますので、状況を見ながら外出の機会を検討してまいります。
皆様の希望を取り入れながら、楽しく参加していただけるよう検討してまいります。
参加の確認を取らせていただく時に不参加でお伝えください。また、変更もできますので、職員に気軽にお伝えください。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	言葉がきつく感じる時がある。言葉使いがたまに良くないと感じる職員がいる。
2	満足しています。

次のように対応させていただきます
職員全体に周知し、職員間でも確認する時間を持ち、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。
これからも、丁寧な支援に努めてまいります。

◆日課について

利用者の皆様からの要望事項	
1	コーヒー作業やキャップ作業、野草の里などの活動が楽しい。
2	カラオケや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、ダンス教室などとても楽しいです。
3	もう少し違ったプログラムがあると良い。

次のように対応させていただきます
これからも継続して社会参加ワークの支援を行ってまいります。
外部の講師などを招きながら生きがい支援プログラムの内容を充実させてきましたが、より一層楽しめるよう努めてまいります。
内容を検討し、皆様が楽しく取り組めるように検討してまいります。

◆送迎について

利用者の皆様からの要望事項	
1	外泊時に送迎してもらってうれしいです。
2	皆さん安全運転です。

次のように対応させていただきます
計画的に安全な送迎に努めてまいります。
これからも安心、安全な運転に努めてまいります。