

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	一人部屋が良い。
2	部屋が狭くて寝づらい。綺麗な広い建物にしてほしい。Dルームが人が多いので狭く感じる。浴室・脱衣場が狭い。
3	居室が暑い時がある。
4	短期入所の部屋が、夜寒い時がある。
5	短期入所の部屋が、もう少し明るい方が良い。(ナイトライト)
6	通所の更衣室が狭い。
7	水道がもっと出た方が良い。

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。建て替え後は1人部屋を基本としています。
施設自体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。
エアコンの温度調整を行いますので、遠慮なくお申し付けください。
夜間の暖房調整を徹底いたします。エアコンの温度調整を行いますので、遠慮なくお申し付けください。
安心して宿泊していただけるように照明の調整を行いますので、遠慮なくお申し付けください。
施設自体の建て替えを検討しています。建て替え時は更衣室もゆとりのある設定を検討しています。
水道水に関しては多量飲水により生命に関わる事案が懸念されるため、通常はあまり水が出ない状態です。水量の調整を行いますので、遠慮なくお申し付けください。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	味付けが、たまに濃かったり薄かったりする。
2	ピザやホットケーキ、シチュー、もつとどんが食べたい。
3	食堂がうるさい時がある。
4	メニューを平仮名で書いてくれて見やすい。
5	服薬の介助は丁寧です。
6	食事はおいしいです。

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、満足していただける食事を提供できるように努めてまいります。
栄養バランスを考えた献立となっておりますが、皆様の希望に沿えるよう選択食を取り入れたり、デリバリー利用時に注文していただくなど、満足していただける食事を提供できるように努めてまいります。
皆さんがゆっくり、落ち着いた雰囲気の中で食事が提供できるように配慮してまいります。
これからも皆様に分かりやすいメニュー提供を行ってまいります。
これからも安心安全な介護を提供してまいります。
これからも満足していただける食事を提供できるように努めてまいります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	シャワーが熱くなったり、冷たくなったりする。
2	お湯の温度をもっと熱くしてもらいたい。
3	一番風呂に入りたい。入る時間が遅くなる時がある。冬場は順番を早くしてもらいたい。
4	入浴剤を入れてもらいたい。
5	綺麗に洗ってもらっています。

次のように対応させていただきます
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ある程度安定すると思います。その都度職員にお申し付けください。
お湯張りの温度管理を徹底していきます。他の利用者様の好みもありますので、その都度、職員にお申し付けください。
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ます。検討してまいります。
快適に入浴していただけるように検討してまいります。
これからも気持ちよく入浴していただけるように心がけてまいります。

様式4

6	もっと体を洗ってもらいたい。
7	入浴は週2回で良いです。

ご要望のとおり、しっかり入浴介助できるように徹底してまいります。
現在、週3回の入浴となっております。体調不良時や気が進まない時は職員にお申し付けください。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	行事や外出が、コロナでできなくて寂しい。
2	塗り絵やカラオケが楽しい。
3	イベントの回数を増やしてほしい。
4	お金のかかる外出は行きたくない。

次のように対応させていただきます
現在コロナ禍で感染拡大防止のため外出の制限をしています。新型コロナウイルス感染症が落ち着くまで、ご理解とご協力をお願いいたします。
引き続き、楽しく日課に参加していただけるように活動内容など検討してまいります。
皆さん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に検討してまいります。
外出については、その都度、出欠の確認を取らせていただいておりますので、無理のない範囲でご参加をご検討ください。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	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ある。怖い時がある。さん付けじゃない人もある。
2	職員の声が大きくびっくりする時がある。
3	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に徹底してまいります。
とっさに大きな声を出してしまう場面もありますが、利用者の皆様安心して過ごしていただける対応をしてまいります。
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	ウォーキングが楽しい。続けてほしい。
3	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。
4	お腹が空くから運動はしたくないです。体操などは好きではない。
5	職員に早くしてと言われてると困る。
6	文字練習は楽しい。

次のように対応させていただきます
これからも社会参加ワークに参加していただけるように調整してまいります。
これからも散歩を兼ねたウォーキング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。より一層楽しめるよう努めてまいります。
健康に過ごせるように、適度な運動の提供をしています。無理をせず体調に合わせてご参加下さい。
個人のペースに合わせて活動できるように徹底してまいります。
個人に合わせたプログラムを提供してまいります。

◆送迎について

利用者の皆様からの要望事項

次のように対応させていただきます

様式4

7	車の掃除の手伝いが楽しい。	これからも職員と一緒に大好きな車に関われるように支援してまいります。
8	冬、車を待つ間寒いので、乗車場所を向いの道にしてほしい。待ち時間が寒い。	乗車場所是对应させていただきました。曜日により利用者様が変わり、そのため送迎時間にばらつきが多少起きてしまいます。ご迷惑をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください

