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	1人部屋が良い	現行の経営計画で平成40年となっている改築時期について、前倒しの実施を検討しています。それまでの間、構造的に大きな改修ができないので、様々な工夫で個別ケアを展開していきます。例えば、外出を積極的な支援のひとつとして位置づけ、生活にハリを持っていただけるように努めます。

◆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	朝は毎日パン食が良い	現在の献立(メニュー)は、今後支持されないと痛感しています。食事提供業務全般について見直しを検討します。
2	寄せ鍋が食べたい	
3	味付けがしょっぱい時がある	味付けは、塩分濃度計等を使用し、科学的に味付けを検証します。また、「味」は総合的な判断となるので、盛付けや器にも工夫を加えてまいります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させて頂きます
1	熱めのお湯が良い	温度計等を使用し、湯温管理を行います。また前記の対応を含め、「入浴マニュアル」の見直しを行います。

◆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	余暇の回数を増やして欲しい	余暇外出は、施設を地域の一員として捉え直していく上で、重要な役割を有しています。しかし、人手のない中で余暇外出を積極的に行うことは、課題もあります。今後は、ボランティアとの協働を軸に余暇外出の実施を検討してまいります。

◆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		介護者の態度（が悪い）の課題は今も根強く残っています。対等性の認識が希薄であり、「これだけしてあげてるのに」と言う意識がまだ消えていません。対等な関係でのコミュニケーションを念頭に、温かさ、優しさ、おもいやりを持った、支援を行ってまいります。