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	夏は大丈夫だが、季節の変わり目は寒い（3人）	早めの暖房とリネン類で調整しています。遠慮なくお申し出下さい
2	夏は暑い、冬は暖房が入るので大丈夫	暑い日は扇風機とアイスノン等で対応させて頂きます。遠慮なくお申し出下さい
3	夏は暑かった。居室で扇風機を使用した（2人）	
4	ふれあいルームで大きい車椅子の人が大勢いて、自動販売機や公衆電話が使用できない	車椅子が大きい利用者さんやルームで過ごす方も増えましたので、配置など配慮、工夫していきます。通れない時はお申し出下さい

◆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	とても美味しい（3人）	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただける食事をお出しできるように努力いたします
2	味が濃く、しょっぱい味でごまかしているような気がする	一括調理なので個々の対応は難しいですが、統一した味付けをするよう依頼、指導いたします
3	肉・魚・麺類が多い	栄養を考慮し、それぞれ平均的にお出ししています。どうしても食べられない方は代替食で対応しますのでお申し出下さい
4	カレーライスの日を増やして欲しい	昨年よりも多くはお出ししていますが、より希望に沿うようバランスよくお出ししたいと思います。また、選択食等にもカレーライスを取り入れ対応していきます
5	1日3回だけの食事なので、もう少し充実して欲しい	栄養バランスを考慮しお出ししていますが、さらに研究し希望に沿えるように努力いたします
6	全体に量をふやして欲しい	個々の適正な栄養量を算出し食事量を決めさせていただいています。制限食の方もいますので、一様にご要望にはお答えできかねますが、まずは看護師、栄養士にご相談下さい
7	病院受診日は朝食を早く配膳してほしい	病院受診に間に合うよう配慮していきます

◆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	普通浴の温度をもう少し上げて欲しい（40℃）	湯の温度は38～40℃で設定しています。利用者の意向にあわせて対応させて頂きます
2	寒くなってきたから熱い湯に入りたい	冬は1～2℃上げて対応しています。健康上支障のないよう対応させて頂きます

◆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	楽しく参加している（4人）	今後も楽しく過ごせるよう工夫していきます
2	行事の数は前の施設より少ないので多くして欲しい	利用者自治会と相談しながら検討していきます

様式4

◆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	もう少し手伝ってほしいけど、自分でやってと言われる	自分で出来ることは極力して頂いておりますが、できないところは遠慮なくお申し出下さい
2	職員のズボンの裾は上げないで欲しい	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員に注意、指導いたします
3	食事介助時、三角巾をしていない人がいる	

◆心のこもった態度や言葉づかいについて

	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	職員より先に挨拶している	ありがとうございます。お互い明るい挨拶を交わしましょう
2	教室（書道）に行きたくないのに、しつこく誘われる時がある。	利用者の気持ちを尊重しながら対応させて頂きます
3	職員が忙しそうで声を掛ける時に気を使う時がある	いつでも遠慮なく声を掛けて下さい
4	医務室に行くと「後で来て」と言われ、医務に行く時間に気を使う	午前中、処置や受診等で不在になる事が多いですが、施設内にいるので遠慮なく声を掛けて下さい
5	看護師に話しをするのに言葉を選ぶ	気を遣わせてしまい申し訳ございませでした。ご自分の言葉で遠慮なくお話し下さい

◆余暇活動（慰問）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	もっと多くしてほしい	今年度は月１回を目標にしてきました。利用者自治会と協議、検討させて頂きます
2	沢山あってうれしいけど映画会、慰問と続くとせわしいのでバランス良くして欲しい	利用者自治会と相談しながらバランス良く対応させて頂きます
3	楽しく観ることが出来た	今後も満足して頂けるよう対応していきます