

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	お部屋、更衣室が狭すぎる
2	施設全体が段差があり、怖い思いをする
3	男性Dルームが寒い。
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
来年度新施設になります。個室になり、お部屋も広くなります。更衣室も専用の更衣室になります。
来年度新施設になります。活動場所も段差無く、車いすでも安全に移動できるようになります。もうしばらくお待ちください
暖房の効率が悪く寒い思いをさせてしまい申し訳ありません。新施設になるまでもうしばらくお待ちください。
施設内の蛍光灯設備が古く、暗い所があり申し訳ありません。新施設になるまでもうしばらくお待ちください。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	食事は美味しいです。満足しています。
2	ラーメン、ステーキ、刺身がもっと食べたい。 パンの目を増やしてもらいたい。
3	薬や配膳を手伝ってくれて助かります。

次のように対応させていただきます
ありがとうございます。今後も皆さんに満足して頂ける食事を提供できるよう努めていきます。
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。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	早い順番で入りたい。
2	脱衣場が狭くて、段差があり怖い思いをした。
3	シャワーが突然熱くなる

次のように対応させていただきます
ゆっくり安全に入浴できるよう支援しています。皆さんのご希望に添えるよう配慮していきます。
新施設では段差の無い風呂場を設計してもらいました。もうしばらくお待ちください。
給湯器が古く、一定の温度でシャワーの湯を提供できず申し訳ありません。新施設になるまでもうしばらくお待ちください

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	外出など増やしてもらいたい。
2	旅行に行きたい。

次のように対応させていただきます
職員不足で外出の回数が減ってしまい申し訳ありません。職員が確保できたので、今後外出支援を実施できるよう計画を立てていきます
皆様の希望に添えるよう検討していきます。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	皆さん優しいです。

次のように対応させていただきます
ありがとうございます。今後も皆さんの気持ちに寄り添えるよう努力していきます。

◆施設別の設問 ①日課について

利用者の皆様からの要望事項	
1	野草の里などの活動が楽しい。もっと行きたいです
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。

◆施設別の設問 ②送迎について

利用者の皆様からの要望事項	
1	安心して乗ってます

次のように対応させていただきます
これからも安心安全な運転に努めてまいります。