

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	1人部屋が良い
2	部屋が狭い
3	夜、足元にライトが欲しい

次のように対応させていただきます

移転改築までの間、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。昨年度整理した”相談室”を活用し、リラックスと活性の提供に努めます

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項

1	煮物をもう少しやわらかくして欲しい
---	-------------------

次のように対応させていただきます

根菜類などは食べやすく調理し、触感にも留意した総合的な工夫を行なっています。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項

1	もう少しゆっくり、ゆったり入浴したい
2	お湯がぬるい時がある
3	お湯が熱い時がある

次のように対応させていただきます

リスク管理委員会を中心に「入浴支援マニュアル」の見直し、QOL向上に向けた取り組みを行なっています。

お湯の温度は温度計を使用し、40℃～42℃に設定しております。適温でなかった場合は入浴係の支援員へご相談下さい。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項

1	職員によって対応が違う
2	つめたい職員がいる

次のように対応させていただきます

職員の対応については依然課題が残っています。引き続き「利用者の自尊心を高めるため、本人も周囲も”できたこと”を考え、小さな変化を積み重ねる」支援を行なっています。

◆日課について

利用者の皆様からの要望事項

1	たまには作業をしたい
---	------------

次のように対応させていただきます

利用者の特性、ご要望、環境等を思料し、本人の生活観、好みなどを踏まえた個別支援計画を策定していきます。