

平成29年11月17日
施設長 澤地 里美

入居者の皆様へ

平成29年度アンケートの検討結果報告について

過日（11月1日）は入居者運営懇談会を開催いたしました。ご協力をいただきありがとうございました。議事の内容は既にご報告させていただきました。

さて、平成29年度のアンケート結果に基づいて、ご意見ご要望等の検討をさせていただきました。その検討結果は次のとおりです。この検討結果によりサービス等を実施させていただきますことを、ここにご報告申し上げます。

なお、お気づきの点や分からない点等があればお気軽にお申し出くださいますようお願いいたします。

この検討結果以外のサービス等においても、常に見直し改善に取り組んで参りますので、これからもご意見ご要望を賜りますようお願い申し上げます。

A) 評価

01) 全体としての言葉遣い、挨拶、対応はまあまあであったので、この評価を落とさないよう、日々のサービス提供をしていくことになりました。

B) 課題及び要望

1. 希望される食事メニューについて

02) 刺身、鮪、お造りの要望が複数あった。その他にシチュー、サンドイッチ、焼き魚、あっさりした物の要望もあった。

検討結果 ⇒ 入居者皆様の要望を尊重してそれぞれのメニューの回数を増やしていくことになりました。鰻井は金額的なこともあるので、今後継続して検討していくことになりました。

03) 味付けのことが複数あった。（濃かったり、薄かったり）

検討結果 ⇒ 日々小まめに情報を得る努力をして、味付けに反映していくことになりました。

2. 職員の対応について

04) 埃っぽいところがある。

検討結果 ⇒ 生活サービス課で全館の点検を行い、不十分な箇所の清掃を行っていくことになりました。

裏面もご覧ください。

05) 大変よく気が付いて動く人と、無神経な人がおりますが、そのところは時々話し合っただう対応すべきか等を注意してほしいと思います。

検討結果 ⇒ サービスが標準化するように再教育をしていくことになりました。

3. 近隣の方へのコンサートについて

06) コンサートなどあまりうるさいのは嫌。

検討結果 ⇒ コンサートが嫌いな方や好きな方がいますので、両方の意見に配慮しながら、行っていくことになりました。

4. その他、ご意見・ご要望について

07) もっとコンサートをふやしても良い。

検討結果 ⇒ コンサートが嫌いな方や好きな方がいますので、両方の意見に配慮しながら、行っていくことになりました。

08) 栄養士と話をしてみたい。聞きたい事や話をしたい事がある。

検討結果 ⇒ 相談はいつでも可能となりました。(お気軽にお申し出ください。)

09) 南側広場が気になる。運転手さん一人の管理では無理。

検討結果 ⇒ 草取りや芝刈りの回数を増やしていくことになりました。

10) 風呂が熱くて入れない日がある。温度の調節をお願いします。

検討結果 ⇒ 温泉大浴場は「かけ流し」なので、温度管理は難しい面があります。温度の測定回数を増やして管理していくことになりました。

11) 毎日ロビーで3～4人が菓子を持ち寄ってテーブルに広げて声高に話し合っているが、やめてほしい。ロビーはそんな事をするところではない。ほかに会話をしている人も新聞を見ている人も迷惑している。うるさい。

検討結果 ⇒ 支障があれば時間や曜日を設けての利用や、つい立などの利用も考えていくことになりました。また、5階の談話室などの利用も勧めていくことになりました。今後、様子を見ながら様々なご意見の聞き取りもしていき、よりよい方法を見出していくことになりました。