

## 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

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	使い勝手は、職員にやってもらうから良い。 (2) 明るさは、窓際だから良い。(1) 温度は、職員が調節してくれる。(1) トイレが近くにあるから良い。(1)	今後も、快適に過ごしていただけるよう対応させていただきます。
2	部屋の温度は、ちょっと低い。	適切な温度になるよう調整させていただきます。いつでも職員にお申し出ください。
3	広さは、荷物が多すぎるから、俺には少し狭い。	空間を少しでも広く使用できるようお手伝いさせていただきます。お部屋の模様替えなど ご相談ください。

### ◆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いただきます
1	献立は、色々あって良い。(3) 味付けがおいしい。(1) 麺類がおいしい。(1) 細かく刻んでくれて良い。(1)	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
2	食事介助は、気持ちの良い人ばかりで、皆親切にしてくれる。(2)	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
3	味付けは、しょっぱい時と薄い時がある。 (1) 麺類の汁が、塩辛過ぎる。(1)	良い味付けで、満足していただけるよう努力いたします。
4	味付けが、ちょっと薄い。自分でポン酢を使い調整している。(1)	医師の指示により減塩食を提供させていただいております。ご理解の程、お願いいたします。
5	透析に行く朝は、早めに食事が欲しい。(1)	朝食時間は、7:30からです。7:25に温冷配膳車で運搬されたら一番早く配膳するよう努め、8:20の送迎に間に合うよう努力いたします。
6	好き嫌いはあるが、ほとんど残さず食べている。(1)	今後も、満足していただけるよう努力してまいります。

### ◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	ゆったり入れて気持ちが良い。(4) 大きい風呂で気持ちが良い。(1)	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。その都度ご希望をお聞かせください。
2	浴室もきれいで良い。(1)	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
3	職員が一人で付いて洗ってもらえて良い。 (1) 良くみてるし、話もしてくれて良い。 (3) お湯の調節をしてくれて良い。(1)	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
4	もう少し熱い湯にゆっくり入りたい。(1)	高温のお湯の事故を防止するため、温度設定させていただいております。やけどしない位の温度のお湯を加えたり、肩に温かいタオルをのせるなどして快適に入浴出来る様工夫させていただきます。
5	お風呂の時間は、30分もあれば大丈夫です。(1)	その都度、ご希望をお聞かせください。対応させていただきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	行事・余暇は、色々あって良い。(3)
2	年寄りだし、手が痛いから出来る範囲で参加している。(3)
3	回数があるほど良いが、こちらの都合の良いようにばかりは出来んでしょう。(1)
4	皆で歌を歌いたい。
5	保育園の子供さんが、来てくれるのもっと見たい。(1)
6	カラオケをやりたい。

次のように対応させていただきます
満足していただけるよう来年度も計画してまいります。
体調をみながら出来る範囲での参加をお願いします。
ご満足いただけるよう工夫してまいります。
音楽療法も計画していますが、その他にも歌を歌う時間を計画させていただきます。
来年度も計画してまいります。
サテライト桃源荘のカラオケルームを利用し、ご満足いただけるよう計画してまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	介護技術は、充分で良く見てくれる。(3) 職員が、皆声を掛けてくれて良い。(1) 電気もつけてくれるから不自由はない。(1)
2	トイレやトランスなど、もう少し手伝って欲しい時がある。
3	苗字を間違えられることがある。

次のように対応させていただきます
職員は、自己評価チェックを実施し、言葉遣いや行動等を顧みております。また、法人主催のマナー研修に参加するなど対人援助技術の習得にも努めております。今後も、ご満足いただけるよう継続して取り組んでまいります。
生活リハビリも考えながら、出来ない事は、お手伝いさせていただきます。いつでも、声を掛けてください。
顔と名前をしっかりと確認させていただき、間違いのないよう対応させていただきます。

◆健康管理について

利用者の皆様からの要望事項	
1	健康なので、不安を感じることはない。(4) 皆良い人ばかりで、体調を崩したことがない。(1) 熱がある時には、3回ぐらい測ってくれて安心。(1)
2	衛生講話をして欲しい。(1)
3	ショートステイを利用しており、受診は、家族対応である。施設対応の受診の様子は、分からない。

次のように対応させていただきます
今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
昨年、紙面でさせていただきました。ご本人の意図するものと違っていただけました。知りたいことを看護師に直接聞いていただければお答えいたします。
ショートステイの方は、かかりつけ医が、協力病院以外がほとんどです。対応は、難しいため、現状の対応でお願いしたいと思っております。ただし、急変時は、施設で対応させていただきます。