

## 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	
1	きれいで良い。使いやすい。言う事ない。(7)
2	トイレが少ない。(1)
3	夏も冬も暑い。(1)
4	もう少し明るくても良い。(2)
5	少し寒と感じる時がある。(5)

次のように対応させていただきます
これからも環境の維持に努めて参ります。
ご不便をおかけします。トイレが使用中でご迷惑をお掛けする際には職員にお申し出ください。
室内の空調は調整できますので遠慮なさらずお気軽にお申し出ください。
室内の明るさは可能な限り調節させていただきますので、お気軽にお申し出ください。
室内の空調は調整できますので遠慮なさらずお気軽にお申し出ください。

### ◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	美味しい。(11)
2	献立も色々あり楽しみ。味も美味しい。(1)
3	ゆっくり食べれています。
4	配膳時に蓋を外してくれ、献立も説明してくれてありがたい。(2)
5	配膳時にも食べやすいようにしてくれありがたい。(1)
6	配膳の時間(食事提供時間)が少し早い。(2)
7	全体的に少し味が薄い。(1)
8	味が濃い時がある(2)
9	もう少しゆっくり食べたい。(1)

次のように対応させていただきます
今後も皆様に喜んでいただけるよう努めて参ります。
皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、色々な献立を提供できるよう検討して参ります。
今後もゆっくり召し上がっていただけるよう配慮して参ります。
今後も皆様に喜んでいただけるよう対応して参ります。
今後も皆様に喜んでいただけるよう対応して参ります。
食事の配膳時間につきましては、皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら検討して参ります。
出来るだけ多くの方に喜んで頂けるよう味付けなど工夫して参ります。
味付けにむらが無いよう調理師に伝え、対応させていただきます。
お食事は皆様のペースでゆっくり召し上がって頂いて結構ですのでお気になさらずにお召し上がりください。

### ◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	いつも気持ちよく入浴できている。(9)
2	きれいで良い。(1)
3	職員も良く声をかけてくれる。(1)
4	湯温については言えばしっかり調節してくれる。
5	丁寧に身体を洗ってくれる。(2)
6	先に湯船に入り一度温まってから体を洗いたい。(1)
7	少しぬるいと思う時がある。(2)

次のように対応させていただきます
今後も安心して入浴を楽しんでいただけるよう努めてまいります。
今後も気持ちよく入浴を楽しんでいただけるよう努めてまいります。
今後も気持ちよく入浴を楽しんでいただけるよう努めてまいります。
湯温は調節いたしますので、遠慮なくお申し出ください。
今後も皆様に喜ばれるよう職員一同心掛けて参ります。
ご希望に沿って入浴いただけるよう努めてまいります。遠慮なさらず、職員にお気軽にお申し出ください。
湯温は調節いたしますので、職員にお申し出ください。

## ◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	何十年ぶりに「運動会」をやるととても楽しかった。(3)
2	色々企画してくれ、いつも楽しく参加している。(14)
4	カラオケが楽しい。もっと長い時間やってもらいたい。(4)
5	誕生日会に誕生日者に何かプレゼントをあげて欲しい。(1)

次のように対応させていただきます
楽しんでいただけた様で嬉しく思います。来年度も企画して参ります。
今後も、皆様に喜んで頂けるよう内容の充実に努めて参ります。
カラオケは皆様に好評をいただいております。今後も楽しんで頂けるよう提供して参ります。
ご意見ありがとうございます。職員で検討して参ります。

## ◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	職員の対応は良い(19)
2	清潔感あり。(3)
3	言葉づかいも気持ち良いです。(1)
4	返事をしてくれない時がある。(1)

次のように対応させていただきます
今後も皆様に喜ばれる対応を心がけて参ります。
ありがとうございます。今後も身だしなみ等を配って参ります。
ご満足いただけるよう、更に努力して参ります。
大変申し訳ございませんでした。ご利用者様お一人お一人に対し、しっかりと対応させていただくよう職員で再確認させていただきます。

## ◆通所サービス・健康管理について

利用者の皆様からの要望事項	
1	楽しいです。(2)
2	良く見てくれる。(14)
3	外出は良いです。続けて欲しい。色々な所へ出掛けたい。(13)
5	朝の迎えの時間はもう少し早くても良い。迎えが遅い時がある。(3)
6	冬は日が暮れるのが早いのもう少し早く帰りたい。(2)
7	リハビリ(個別機能訓練)はありがたいです。(1)
8	マッサージしてもらい、お風呂に入ると指も動くようになった。ありがたい。(1)

次のように対応させていただきます
今後も皆様に楽しんでいただけるようなサービス提供を心がけて参ります。
皆様に安心してご利用いただけるよう、看護師が様子を看させていただいております。何か不安な点ございましたらお気軽にご相談ください。
皆様からのご要望をお伺いする中で、楽しんで頂けるよう企画して参りたいと思います。
お待たせさせてしまい申し訳ございません。お迎えのお時間につきましては、少しでもご要望に近づけられる様調整させていただきます。
お帰りの時間は午後4時に対応可能です。一度、ケアマネジャーとご相談していただければと思います。
今後も皆様の状態に合った機能訓練の実施に努めて参ります。
今後も皆様の状態・要望に沿った機能訓練の実施に努めて参ります。