

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	部屋の広さ・使い勝手は、とても良い。(3) 部屋の明るさ・温度は、自分で調節しているから問題ない。職員が、やってくれるから良い。	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	夏には、部屋に日除けが欲しい。	快適に過ごしていただけるよう日除けを設置いたします。
3	部屋の温度は、暑い時がある。	居室の場所によって室温にバラつきがあり、空調の効き具合に差があるようです。ご自分で操作が難しい場合は、お気軽に職員に声をお掛けください。こまめに訪室し温度調節に心がけます。
4	部屋の洗面所に足がつかえて使いにくい。	ご不便をお掛けして申し訳ありません。使いやすい場所をご案内いたします。

◆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	食事は美味しい 満足しています。(2)	ご満足頂きありがとうございます。今後もご満足いただけるよう努力させていただきます。
2	煮物の味付けが、辛いときがある。(2)魚料理の添え物に味が付いていない。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。味付けが、濃いとき 薄いつきのないよう注意して提供させていただきます。
3	脂ののった美味しい魚を食べたい。もっと魚を食べたい。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。皆様に提供させていただいている魚は、「骨なし魚」です。そのため、皆様にご満足いただけるような魚の提供ができず心苦しく思います。また、良質のたんぱく質をバランス良く取れるよう献立に組み込んでいます。ご理解の程 よろしく願います。
4	食事の時には早めに起きて、朝は、温かい味噌汁を飲みたい。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。食事が、配膳される前に離床をお手伝いいたします。
5	短いうどんは、食べたくない。	ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。数年前、歯科医師より「反対交互が治らなければ無理」との見解がありました。現在は、固いせんべい類も召し上がっているとのことで、副菜をきざみから大きざみに変更したいと思えます。食事中は、多職種連携し、食前 食中 食後は、今まで以上に注意観察させていただきます。
6	酢豚の肉が大きい時がある。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。肉その他の物が大きいときには、ユニット職員に声を掛けてください。好みの大きさに刻んで提供いたします。
7	魚 八宝菜の竹の子が、香りがきついことがある。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。下処理をしっかりと行ない美味しく召し上がっていただけるよう配慮いたします。
8	刺身では、マグロを食べたい。	刺身の提供は、10月～4月の期間は、月2回提供 5月9月は、月1回提供 6月～8月の期間は、食中毒シーズンのため提供を控えていただいています。提供時は、さしみの盛り合わせとしてまぐろを提供していますので楽しみにお待ちください。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	入浴介助は、丁寧にやってくれる。(3)お湯の温度を調節してくれる(2)要求通りにやってくれるので良い。
2	もう少し丁寧に洗ってもらいたい。もうちょっとゆっくり入りたい。
3	職員2人でやってもらいたい。

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。
その都度、声を掛けさせていただき、確認しながらご満足いただけるよう対応させていただきます。
浴室には、職員を2名配置しております。必要な時には希望をお聞かせください。ご満足いただけるよう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 余暇とも楽しくて良い。(2)余暇は、少人数でできて楽しいし運動になって良い。
2	保育園・小学校・中学校の子供たちが来てくれるのは、とても嬉しい。(2)
3	長時間車椅子に乗ってられないので、あまり行事の経験がない。
4	参加したい人は、参加するので今のままで良いと思う。

次のように対応させていただきます
ご満足いただけるよう来年度も計画してまいります。できるだけ多くの方が参加できるよう配慮してまいります。
今後も御満足いただけるよう計画いたします。
体調に合わせてご参加ください。
御満足いただけるよう計画し、声を掛けさせていただきます。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	職員の身なりは、きちんとしていて良い。
2	言葉遣いが、職員によって色々だ。
3	車椅子に乗せるとき荒い男性職員がいる。力の加減が、強いときがある。

次のように対応させていただきます
御満足いただけるよう、今後も身だしなみには努めてまいります。
職員研修等により、接遇マナーの向上を図り、不愉快な思いをされないように注意し、改善していきます。
該当職員には、個別に注意し改善いたします。また、ご満足いただけるよう技術の向上に努めてまいります。

◆健康管理について

利用者の皆様からの要望事項	
1	親切にみてくれて、良くしてくれます。
2	健康に関して、深く相談したことは、あまりない。

次のように対応させていただきます
今後も、ご満足いただけるよう努力させていただきます。
健康上で相談したいことがありましたら、お気軽に声を掛けていただけたらと思います。