

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	温度を丁度良く調整してくれる。良く管理してくれている。
2	少し寒いと感じる。
3	南向きで、暖かくて、明るくて良い。不自由ない。

次のように対応させていただきます
今後も快適に過ごして頂けるよう対応させていただきます。
その都度対応して参りますので、お気軽にお申し出下さい。
今後も快適に過ごして頂けるよう対応させていただきます。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	前より良くなったけど、ちょっと薄味、味のない時がある。割りあい、甘口の味付け。
2	食事が楽しみ。
3	梅干しをもう少し出して欲しい。お赤飯の甘納豆は好まない。

次のように対応させていただきます
ご希望に添えるよう、味付けなど検討して参ります。
ありがとうございます。今後も、満足して頂けるよう努力させていただきます。
ご要望等、今後の参考にさせていただきます。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	湯船にもうちょっと入っていたい。人によって違う。
2	体重測定の移動が大変。
3	聞いて合わせてくれるから良いです。

次のように対応させていただきます
体調等に配慮しながらお声かけをさせて頂く事があります。遠慮なさらず、ごゆっくり入浴して下さい。
新しい体重計を購入し、今後は安全、安楽に測定できるようになると思います。ご不自由をおかけして申し訳ありませんでした。
今後も満足して頂けるよう努めて参ります。その都度、ご希望をお聞かせ下さい。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	行事の回数をもう少し増やしてほしい。
2	内容は色んな人がいるから中々難しいと思う。
3	体力的にも丁度良い回数。行事に参加すると、お友達に会えたりするから良い。

次のように対応させていただきます
来年度はご満足いただけるよう計画して参ります。
内容を検討しながら、皆様に喜んでいただけるよう努力させていただきます。
今後も、ユニットの枠を越え、いつでも交流が図れるような環境を工夫して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	年寄りを大事にしてくれ家にいるより良い。	ありがとうございます。今後も満足いただけるよう努力して参ります。
2	人によって介助が雑に感じる時がある。	介助技術の向上、接遇マナーの見直しを行い、皆様に安心して介護を提供するよう努力して参ります。
3	それこそ優しく丁寧、うれしいと思う。割りあい丁寧。	ありがとうございます。今後も、より良いサービスの提供に努めて参ります。

◆健康維持について

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	丁寧に見てくれる。	ありがとうございます。今後も皆様に安心して生活していただけるような対応に努めて参ります。
2	黙っていてもしてくれるから安心していられる。	ありがとうございます。今後も皆様に安心して生活していただけるような対応に努めて参ります。