

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

サテライト桃源荘(日川)

利用者の皆様からの要望事項	
1	日当たりがよく暖かい。
2	寒い時は、暖房で調節してくれる。
3	1人部屋なので、使いやすい。

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、室温は調節させていただきますので、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	味付けが良く、煮物が美味しい。
2	歯が悪いので肉を刻みにしてもらい、食べやすい。
3	刻んであるので形がなく、何の食べ物かわからない。

次のように対応させていただきます
ありがとうございます。今後もより美味しい食事を提供して参ります。
今後、皆様の状態に合った食事を用意させていただきますので、お気軽にお申し出下さい。
申し訳ございません。見た目もよく、美味しく食べて頂けるよう工夫して参ります。また、その都度、職員からメニューの内容等もお伝えして参ります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	ゆっくりと適温で入れている。
2	声を掛けてくれ、聞いてくれる。
3	お風呂を出るときは、もう少し、熱くしてほしい。

次のように対応させていただきます
今後も満足して頂けるよう努めて参ります。
今後も気持ちよく入浴して頂けるよう努めて参ります。その都度、ご希望等をお申し出ください。
快適な温度で入浴できるよう配慮して参ります。その都度、ご希望等、遠慮なくお申し出ください。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	行事の回数をもう少し増やしてほしい。
2	歌が好きなので、カラオケがしたい。
3	他のユニットへ行って、会話や歌、工作と一緒にできるのが楽しい。

次のように対応させていただきます
皆様のご意見を伺いながら、行事の内容、回数等を計画して参ります。ご希望等ありましたら、職員にお申し出ください。
内容を検討し、皆様に喜んで頂けるよう努めて参ります。
今後も、ユニット間の交流が図れるように工夫して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	食事の介助等、大変だが、時間をかけて丁寧にしてきている。
2	職員によっては、丁寧にしてもらえない時がある。

次のように対応させていただきます
ありがとうございます。今後も満足頂けるよう努めて参ります。
申し訳ございません。介助技術の向上、接客マナーの見直しを行い、皆様に喜んで頂けるサービスの提供に努めて参ります。

様式4

3	優しい言葉をかけてくれ、親切にしてくれる。	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	いろいろできないから、職員が言ってくれたりやってくれることに感謝している。	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に努めて参ります。
2	親切にしてくれる。	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に努めて参ります。
3	腰の痛みがあるから、もう少し話を聞いて対応してほしい。	申し訳ございません。お話を伺いながら対応させていただきます。遠慮なくお申し出ください。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください