

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(ピーチ)

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	明るくて気持ちいい。(2件)	ありがとうございます。建屋は南向きで暖かい日差しが入ってまいります。室温は天候等みながら、調整させていただきますので、お気軽にお声掛け下さい。
2	今の時期、部屋が暖かくていいです。	ありがとうございます。室温は天候等みながら、調整させていただきますので、お気軽にお声掛け下さい。
3	部屋の温度、暑くも無く、寒くもなく丁度良い。(2件)	ありがとうございます。室温は天候等みながら、調整させていただきますので、お気軽にお声掛け下さい。
4	暖かくて、明るくていいですね。	ありがとうございます。建屋は南向きで暖かい日差しが入ってまいります。室温は天候等みながら、調整させていただきますので、お気軽にお声掛け下さい。
5	言うことないです。	ありがとうございます。これからも、快適な環境でお過ごし頂けるよう、努めてまいります。何かございましたら、近くの職員にお申出下さい。
6	出来れば、トイレがもう1つあればよい。	貴重なご意見ありがとうございます。デイサービスには、利用者トイレが3箇所用意させて頂いております。緊急時で、ご使用したい場合、職員にお声掛け頂ければ、職員トイレも使用可能ですので、お申出下さい。
7	広々していていいです。	ありがとうございます。整理整頓に努め、快適な環境の中、お過ごし頂けるよう努めて参ります。
8	昼は照明の考慮。明るい時は、照明を消してもよい。	貴重なご意見ありがとうございます。日差しと室温、明るさのバランスを見ながら、その時の状況に応じた対応をさせていただきますと思います。お気軽にお声掛け下さい。

◆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	時々、しょっぱい時がある。(3件)	大変申し訳、ございません。麺類の際には、提供前につゆの濃度を確認しておりますが、味が薄かったり、濃かったりした際は、お気軽に職員にお申出下さい。個別に対応させていただきますと思います。
2	味も丁度良い。満足です。(2件)	
3	美味しくいただいています。	
4	予算がある中でやっていることで、頑張っていると思う。	
5	自分では、沢山のものを作ることが出来ないの、助かっている。	ありがとうございます。今後も皆さんに喜んで頂けるよう対応して参りますので、ご意見・ご要望をお聞かせ下さい。

様式4

6	美味しい。いろいろと食べさせてくれる。
7	最高に美味しい。夜の分を買って持っていききたい位です。
8	恵信に比べて、味がいい。
9	少し味付けが薄い時があるけど、大丈夫です。
10	おかずが沢山出るから、御飯を残しています。
11	食べられないものがあれば、代替食を用意してくれるので、ありがたいです。
12	火・金曜日のどちらかに、カレーライス(甘め)が食べたい。
13	沢山おかずが出て、美味しいです。
14	バイキングが好き。

	貴重なご意見ありがとうございます。ご相談しながら、調味料等で調整できるようなら、対応させて頂ければと思います。職員にお申し出下さい。
	その日の体調等にもより、召し上がる量も違いがあると思います。何か気になることがございましたら、職員にお申し出下さい。
	当センターでのお食事は、管理栄養士の指導のもと、個人のニーズに応じて、提供させて頂いております。食物アレルギー・嗜好等により、個別対応させて頂きますので、ご要望等ございましたら、職員にお申し出下さい。
	貴重なご意見ありがとうございます。献立を作る際に、ご意見を参考にさせて頂きたいと思います。
	今後も皆さんに喜んで頂けるよう対応させて頂きたいと思っております。ご意見・ご要望をお聞かせ下さい。
	「ご自分の好きな食べ物を、好きなだけ食べることができる」ことが、バイキング食のいいところでもあります。たくさんものを1つのお皿にきれいに盛り付けることで、食欲も出てきます。お楽しみ頂ければ、幸いです。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	広いし、職員が目配ってくれてありがたいです。
2	とても気持ちいいです。
3	豊富にお湯が出ている所がいい。石和の温泉の様でいいです。
4	出来ないところは、手伝ってくれるのでありがたいです。
5	お風呂の温度、自分で調整できるので良い。
6	湯加減もいいです。
7	職員さんが「湯加減はどうですか」などと声を掛けてくれる。

次のように対応させて頂きます	
	今後も、安全に入浴頂けるよう、対応して参ります。
	満足頂き、ありがとうございます。引き続き、満足頂けるよう環境面や対応面等の充実に努めて参ります。
	気持ちよく安全に入浴して頂けるよう、努めて参ります。何かありましたら、職員にお気軽にお申し出下さい。
	火傷しない程度の温度調整は可能ですが、温度調整、気をつけながら行って下さい。
	随時、湯加減を確認しています。必要時にお申し出いただければ、調整させて頂きます。

8	職員が丁寧に洗ってくれる。お湯の温度も言えば、調整してくれる。	手が届かず、上手く洗えない箇所などは、お手伝いさせていただきます。お湯は一般的な適温に設定させて頂いております。必要時にお申し出いただければ、調整させていただきます。
9	個人風呂、大風呂など個人に合わせて入れるのでよいです。	個浴・普通浴・機械浴と3種類のお風呂が用意しておりますので、好きなお風呂を選んでお入り下さい。
10	カーテンとかにカビがあるので、少し気になります。	大変申し訳ございません。直ぐに除去させていただきます。また、定期的に確認し除去して参ります。
11	入浴している時、音楽を流してくれる。癒される。	リラックスして入浴いただける環境を心掛けています。流してほしい曲がございましたら、リクエスト下さい。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	皆を楽しませてくれて、ありがたいです。	<p>今後、楽しんで参加頂けるよう企画して参ります。</p> <p>秋祭りを楽しんでいただき、うれしく思います。アンケート結果を見ながら、今後も、楽しんで頂ける内容を企画して参ります。</p> <p>マンネリ化しないよう、内容を少しずつ変えながら行っていきたいと思います。行ってほしい内容がございましたら、職員にお伝え下さい。</p> <p>カラオケ好きの方は、多いです。今後も喜んで頂けるよう工夫して参ります。</p> <p>音楽療法は、毎月1回、曜日をずらしながら実施しております。ご利用日と合わない月もあるかと思いますが、毎月の予定表に記載しておりますので、ご確認頂ければと思います。</p> <p>他の方の唄う歌を聞きながら、楽しんでいらっやるのですね。皆様方、一人ひとりが楽しんで頂けるよう内容等、配慮していきたいと思っております。</p>
2	皆、良くやってくれます。	
3	いろいろと考えて楽しませてくれる。ありがたい。(3件)	
4	他の所に行っていないので、わからないけど、ここでやるのは、楽しいです。	
5	いろいろな人と交わることで、元気になる。毎回、楽しいよ。	
6	非常に良いと思う。	
7	秋のお祭りが楽しかったです。	
8	もう少し、違った内容のものをやったらいいかな。	
9	カラオケが出来てうれしい。	
10	音楽療法が楽しみ。曜日で受けられない事がある。	
11	歌は唄わないけど、楽しませてもらっている。	

◆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	皆、親切です。	<p>法人主催のマナー研修等に参加しています。サービスマナーを身につけ、皆様が気持ちよく利用できるセンターを目指して、引き続き取り組んで参ります。</p>
2	皆、優しいです。(2件)	
3	良く話を聞いてくれる。	
4	皆、気を遣ってくれてありがたいです。	
5	皆、親切で、いい方ばかりです。(2件)	
6	皆、明るくていいね。	
7	皆さんに親切にされてありがたいです。	
8	他施設では、挨拶もしてくれない。この人は、ちゃんと声を掛けてくれる。やさしい。	

◆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		次のように対応させていただきます
1	訓練を、自分なりに頑張っている。面倒をかけてすみません。	ご自分のペースで訓練を頑張っていらっしゃるのですね。訓練内容・回数なども相談させていただきます。
2	朝の会で健康の話をしてくれるのが良いです。	健康の話題等、少しでも皆様の生活に役立てられる内容を提供していきたいと思ひます。
3	利用日によって、迎えの時間が遅い時がある。来るのか、来ないのか心配になる。	申し訳ございません。迎えの時間が遅くなる際は、前もって遅れる旨、お電話させていただきます。
4	何回も、血圧を測ってくれる時がある。申し訳ない。	血圧・脈拍・体温を確認することは、健康管理上、大切なことです。血圧の値は、測る状況・タイミング等により変動もあります。状況により、何回か測定させていただく場合がございますので、ご了承頂きたいと思ひます。
5	冬の寒い時は、もう少し迎えの時間を遅らしてもらえれば、ありがたい。	他の利用者さんとの兼ね合いもござひますが、ご希望に沿うよう出来る範囲で調整させていただきます。
6	気を配っていただいて、ありがたいです。	今後も皆様に喜んで頂けるよう、支援して参ります。
7	訓練の仕方を教えてくれるので、家でもやっています。	ご自宅でも簡単に出来る体操等、取り入れて行っています。これからも新しい訓練・体操等取り入れていきたいと思ひます。
8	腰が痛いので長く乗らないでよいように配慮してくれてありがたいです。	乗車方法等については、配慮出来る範囲で対応します。ご要望等ございましたら、お申し出下さい。
9	機能訓練の設備も充実していると思ひます。	ありがとうございます。ご利用者一人ひとりに合った訓練を提供させていただきます。自立支援に向けてこれからも、お手伝いさせていただきます。
10	爪や足に軟膏を塗ってもらっている。ありがたい。自分では爪を上手く切れないので切ってもらっている。	ご自身で出来ないことは、申し出て下さい。お手伝いさせていただきます。
11	遠くまで送り迎えしてくれて申し訳ない。	送迎可能なエリアでしたら対応出来ます。今後も、ご利用よろしくお願ひ申し上げます。
12	出来れば早めに帰りたい。(冬の時期)	冬の時期、17時には外は暗く、寂しくなつてきますよね。お気持ちはわかります。帰りの時間は、ご家族の都合等もござひます。変更は、ご家族・ケアマネジャーとも相談しながら可能ですので、お話し頂ければと思ひます。
13	今の時期、帰るころには真つ暗だけど、ここで楽しく過ごしているのがいいです。	今の時期、17時には外は暗く、心細くなります。車内でもお話しするなどして、帰路も楽しく過ごしていただけるよう努めて参ります。

様式4

14	ここで色々してくれるので、健康でいられる。	ありがとうございます。これからも楽しんで参加いただけるよう工夫して参ります。
15	体操はしているよ。ここに来るのが楽しみ。	楽しんで参加いただけるよう、これからも工夫して参ります。
16	機能訓練をしている。やっと歩けるようになった。	個々の状態を見ながら、少しでも機能向上できるよう、支援して参ります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください