

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

はまなし寮

利用者の皆様からの要望事項	
1	良い(7)。特になし(6)。1人部屋なので満足している。普通。
2	1人部屋にして欲しい(2)。部屋が狭い(2)。同室者が嫌なので替えて欲しい。
3	騒ぐ人がいてうるさい。
4	居室が暗い。ベッド上で居室の電気を点けられるようにして欲しい
5	寒い(2)。床暖房の温度が部屋で異なる。

次のように対応させていただきます
有難うございます。今後も快適に過ごして頂けるよう努めて参ります。
適時、居室替え等含め対応を検討して参ります。レイアウト等で解決できることはお申し出下さい。
その都度対応させていただきますので遠慮なくお申し出下さい。
お気軽にお申し付け下さい。直ぐに対応させていただきます。
お気軽にお申し付けください。適切な温度になるよう調整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	良い(9)。問題ない(2)。メニューが工夫されている。
2	味が薄い(2)。しょっぱい。好きな物があまり出ない。サッパリしたものを食べたい。調味料をかけ過ぎる。辛い物は食べられない。
4	小分けにして食べているが麺類は食べた気がしない。
5	もっと早い時間に食べたい。

次のように対応させていただきます
有難うございます。今後も満足して頂けるよう努めて参ります。
おひとりおひとりに対応出来るよう嗜好調査を実施しておりますのでお申し出下さい。献立を更に工夫し、ご希望に添えるよう努力致します。
摂食機能に合わせ事故のない形態での提供をしておりますのでご理解下さい。
希望の時間に食事が出るよう検討して参ります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	良い(6)。問題ない(4)。楽しく入っている。個浴になって自分のペースで入れるのが良い。
2	早めに入りたい(3)。
3	温まってから出たい。シャンプーハットをつけてもらいたい。小さいお風呂に入りたい。お湯がぬるい。
4	喉の切開した部分からお湯が入ることがある。

次のように対応させていただきます
有難うございます。今後も満足して頂けるよう努めて参ります。
希望の時間に入浴出来るよう検討して参ります。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご希望に沿った対応が出来るよう努めて参ります。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。マニュアルを周知し、安全・安楽な入浴介助に努めて参ります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	良い(3)。楽しくやっている。続けてやってもらいたい。何も言う事はない。

次のように対応させていただきます
有難うございます。今後も満足して頂けるよう努めて参ります。

2	参加したくない。行事があまり良くない。色々あって良いと思うけど職員が利用者になんか教えたりする機会が欲しい。年だからあまり参加出来ない。	皆様の希望を反映した参加しやすい行事・余暇活動について検討して参ります。利用者自治会を通して意見を聞かせて頂けると有難いです。
3	もっと増やして欲しい。外出を増やして欲しい。ふれあいセンターで行われる活動にもっと参加したい。	出された意見を参考にし、利用者自治会や外部団体等と協議して参ります。
4	自分のやる事があって参加出来ない。	空いた時間に予定を入れて頂けるよう事前にお知らせ致します。

◆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	良い(2)。優しい。我儘を聞いてくれる。	有難うございます。今後も満足して頂けるよう努めて参ります。
2	利用者の立場に立ったものの言い方をして欲しい(2)。言葉遣いが荒っぽい。利用者には説教のように話しているのを聞く。挨拶しない職員がいる。トイレに何度も行くのを嫌がられる。職員に怒られる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。アンガーマネジメントや虐待防止・権利擁護等の職員研修を行い、接客マナーの向上を図って参ります。
3	もっと話を聞いて欲しい。やって欲しいことをやって貰いたい。思うような物品注文が出来ない。買って欲しい物は買って貰いたい。	傾聴の姿勢を心掛け、丁寧かつ細やかに対応出来るよう努めて参ります。物品注文は在庫状況等しっかり説明させていただきます。
4	髪の毛が長く、屈んだ時に顔を覆ったりするので髪を結う等して欲しい。	不快感を持たれないよう、身だしなみを整えて参ります。

◆(施設別調査項目)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		
2		
3		

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください

