# 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!~

きぼうの家(生活介護・短期)

## ◆住環境について

# 利用者の皆様からの要望事項

| 1 | クーラーをつけて寝ると風邪をひいてしまうので<br>消してもらっている。冷暖房がとても良く効いて<br>良い。 |
|---|---|
|---|---|

#### 2 テレビ台のテーブルにロックがかかると良い。

# 次のように対応させて頂きます

今後も快適に休んでいただけるよう環境を整えてまいります。

ご意見、ご希望をお伺いしながら検討してまいります。

#### ◆食事について

#### 利用者の皆様からの要望事項

|  | 1 | 味付けが丁度良く、美味しい。(2)                          |
|--|---|--|
|  | 2 | 食堂を開いている時間が長いので、自分のペー<br>スで食べることができてありがたい。 |
|  | 3 | (介助について)丁寧にしてもらっている。みんな<br>上手にやってくれている。    |

#### 次のように対応させて頂きます

有難うございます。皆様の意見は調理委託業者に伝えさせていた だきます。

有難うございます。今後も皆さまのペースでゆっくり食事が食べられる環境を整えてまいります。

有難うございます。今後も丁寧な対応を努めてまいります。

#### ◆入浴について

#### 利用者の皆様からの要望事項

| 1 | とても満足です。さっぱりして気持ちが良いです。ここのお風呂は家庭的で、他事業所と違って流れ作業ではない所が良い。一人の職員が一人の利用者に対し、始めから終わりまで付いてくれるので安心して入っていられる。<br>安心して任せられます。<br>丁寧に介助してもらっている。 |
|---|--|
| 2 | 映画会に被らない時間だと嬉しい。   |
| 3 | 西日が眩しく感じられる時がある。   |

#### 次のように対応させて頂きます

有難うございます。今後も安心して入浴していただけるよう努めて まいります。

ご希望に添った時間に入れるよう、入浴委員会で検討してまいりま

申し訳ございません。快適に入浴していただけるよう環境を整えて まいります。

## ◆行事・余暇活動について

## 利用者の皆様からの要望事項

|  | 1 | 映画会が楽しい。                                      |
|--|---|---|
|  | 2 | 手芸をもっとやりたい。                                   |
|  | 3 | まだ利用して間もなく、なかなか時間的に参加できない事もありますが、ぼちぼち考えていきます。 |

#### 次のように対応させて頂きます

有難うございます。今後も満足していただけるよう内容の充実に努めてまいります。

ご意見、ご希望を伺いながら検討してまいります。

皆さまが楽しく参加いただけるような活動を検討してまいります。

## ◆職員の対応について

## 利用者の皆様からの要望事項

忙しいながらも一生懸命に対応してくれてありがたく思っています。

## 次のように対応させて頂きます

有難うございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。

# ◆排泄について

2

## 利用者の皆様からの要望事項

| 1 | トイレに座ることができ、良かったです。<br>居室でポータブルトイレを使用しているが、使い<br>やすくて良いです。 |
|---|--|
|---|--|

和式トイレを使用しているが、少し狭い。

## 次のように対応させて頂きます

有難うございます。今後も安心して使用していただけるよう介護技 術の向上や環境の整備に努めてまいります。

ご不便をおかけして申し訳ございません。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください