

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！～

サテライト桃源荘日川

◆住環境について

| 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 | タンスなどがもう少しあればよい(冬はかさばる) | <p>施設で用意させていただいたもので足りないときは持ち込みも可能ですのでお気軽にお申し出ください。</p> <p>今後も快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。調整が大変な時にはお気軽にお申し出ください。</p> <p>申し訳ございません。すぐ行けないときには事情を説明させていただき、できるだけ早く対応するよう努めてまいります。</p> <p>ありがとうございます。今後も快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。</p> |
| 2 | 明るさ、温度など自分で調整できるから満足 | |
| 3 | エアコンで調整してくれるから大丈夫 | |
| 4 | ナースコールを鳴らしたらなるべく早く来てほしい | |
| 5 | 一人で生活するには十分 | |
| 6 | 家から比べると狭いがこのくらいでよい | |
| 7 | そんなに歩かないから広さはちょうどよい | |
| 8 | 日当たりよく最高です | |
| 9 | 慣れているから使い勝手はよい | |

◆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 | 色々出してくれるので良いです | <p>ありがとうございます。今後も満足していただける食事提供に努めてまいります。</p> <p>食事形態について説明させていただきます。また関係職員と相談し、変更可能でしたら食事形態の変更をしてまいります。</p> <p>申し訳ございません。おいしく食べてもらえるよう一人一人に合った食事提供をしてまいります。</p> |
| 2 | しょっぱくなくてよいです | |
| 3 | 病院よりはよいです | |
| 4 | 献立が自分だけきざみになっているので嫌だ | |
| 5 | 上にのせてしまうからいやだ | |

◆入浴について

| 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 | 冬はもう少しゆっくり入りたい | <p>申し訳ございません。その都度、ご希望をしっかりと聞き気持ちよく入浴していただけるよう努めてまいります</p> <p>ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。</p> <p>ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。調整が大変な時にはお気軽にお申し出ください。</p> <p>お気遣いありがとうございます。皆様が気にせず、入浴していただけるよう努めてまいります。</p> <p>ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります</p> <p>申し訳ございません。ユニット会議、入浴委員会等で周知し、皆様が気持ちよく入浴できるよう努めてまいります。</p> |
| 2 | 温度は調整してくれるから問題ない | |
| 3 | 体調に合わせてつかる時間を合わせてくれるからうれしい | |
| 4 | 良いお風呂で気に入っている | |
| 5 | 女性職員が介助が大変なのかと思う | |
| 6 | よく介助してもらっています。良いです | |
| 7 | 男性職員があまり丁寧でない | |

◆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 | はじめておこなった運動会が楽しかった | ありがとうございます。今後も満足していただけるよう色々な行事を考えて実施してまいります。 |
| 2 | 行事の回数を増やしてほしいし、もっといろいろやってほしい | ご満足いただけるよう内容、回数など計画してまいります。ご希望の内容がありましたら職員にお申し出ください。 |
| 3 | 自分のために何かやってくれるだけでうれしい | ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。 |
| 4 | 行事をやってくれる時とやってくれない時がある | ご満足いただけるよう内容、回数など計画してまいります。ご希望の内容がありましたら職員にお申し出ください。 |

◆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 | 皆さん親切でよくしてくれるから何も言うことはない | ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。 |
| 2 | 忙しく他の人もいるから対応してくれるのが少しの時間になってしまうけど仕方ないね | 申し訳ございません。皆様の訴えにしっかり耳を傾けて対応できるよう努めてまいります。 |
| 3 | 身なりは最高に良い | ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。 |

◆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 | よく聞いてくれるし、しっかりやってくれる | ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。 |
| 2 | いま大きな体調変化はないから心配していない | こちらからもお伺いさせていただきます。いつでもお気軽にお申し出ください。 |
| 3 | 相談はしたことはないからわからない | ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めてまいります。 |
| 4 | みんなよく見てくれる | |

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください