

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！～

サテライト桃源荘ピーチ

◆住環境について

利用者の皆様からの要望事項	
1	午後に、横になって休みたい。
2	長時間座っているとお尻が少し痛いときがある。
3	仲の良い人(他の利用者様)と同じテーブルにしてほしい。

次のように対応させていただきます
ベッド数やスペースの問題もありますが、皆様に少しでもお休みいただけるよう使用時間等を決め対応させていただきます。但し、体調不良の方や持病のある方は、優先させていただくことがありますので、ご理解ご協力をお願いいたします。
数に限りはありますが、こちらで座布団のご用意がありますので、ご遠慮なくお申し付けください。またご自宅で使用している物をご持参いただくことも可能ですので、その際は職員にその旨をお申し出ください。
ご要望に沿った席の配置を心がけていますが、コロナ感染防止対策中のため1テーブルの人数を制限させていただいております。ご利用時間中に他者とコミュニケーション取れる機会を設けられるよう対応してまいります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	食事中にお茶をもっと飲みたい。
2	ごはんやおかずが美味しくて、いつも楽しみにしています。

次のように対応させていただきます
食事中定期的に職員が利用者様に声を掛けますので、その時にご遠慮なくお申し付けください。また持病等で水分制限のある方は、ご家族・ケアマネジャー・医師等と相談の上、対応してまいります。
ありがとうございます。 引き続き皆さんに満足していただけるような、食事の提供、また食事中の雰囲気等を考えてまいります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	時々お湯の温度がぬるく感じることもある。
2	大きなお風呂でとても気持ちが良い。(普通浴)

次のように対応させていただきます
湯加減等は、お声がけしながらその都度確認をさせていただきます。また設備的な問題も考えられますので、専門業者に依頼し、改善に努めてまいります。
ありがとうございます。 一人用のお風呂(個浴)もありますので、その日の気分でごちらに入りたいか選択も可能ですので、その際は職員にお申し出ください。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	コロナウイルスで、秋祭りができなかったのは残念でした。ですが職員の方々が毎月楽しい活動を計画してくれてありがたいです。
2	毎月色んな活動を企画してくれて楽しいです。

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。 これから先もコロナウイルスの影響で大勢の方が集まるような行事等は、中止になる可能性もありますので、引き続き感染対策を徹底した上で、皆様に楽しんで頂けるような活動・催し等を計画していきたいと思っております。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	一人一人に親切丁寧で、ありがたいです。
2	親身に話を聞いてくれて、うれしいです。

次のように対応させていただきます
<p>ありがとうございます。 これからも職員一人一人が思いやりやおもてなしの気持ちをもって、利用者様に失礼のないよう努めてまいります。もし気になることがありましたら、遠慮なくお申し出ください。</p>

◆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	
1	体調に関して看護師さんが毎回丁寧に話を聞いてくれてありがたい。ここに来ると安心できる。
2	体調が悪くなった時に、皆さん親切にしてくれて助かりました。
3	デイサービスに毎回来るのが楽しみ。

次のように対応させていただきます
<p>ありがとうございます。 看護師含め職員全員が利用者様の体調変化にいち早く気づけるよう心掛けております。また体調に不安があった場合は、看護師等に気軽にお申し出ください。</p>
<p>我々も利用者の皆様と会えることをとても楽しみに日々業務に励んでおります。デイサービスをご利用いただくことで、利用者の皆様が健康で、楽しみのある在宅生活を送ることができるよう、これからも職員一丸となって努めてまいります。</p>

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください