

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！～

はまなし寮

◆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	良い(11)。1人部屋なので満足している。同室者が苦手だったが、居室替えをしてくれたので満足している。	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まいります。
2	1人部屋にして欲しい。部屋が狭い(2)新聞をうまく広げられない。本を読んだり日記が書けない。	適時、居室替え等含め対応を検討してまいります。居室内のレイアウト等で解決できることはお申し出下さい。
3	居室が暗い(2)。	早急に蛍光灯の交換をさせていただきます。お気軽にお申し付け下さい。
4	寒い(2)。特に雪が降ると寒い。	床暖房にて適切な温度となるようにしていますが、全館一括管理となっておりますのでお申し出ください。

◆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	美味しい(4)。去年はしょっぱかったが、今年は美味しくなった(2)。食事介助時、職員にやさしくしてもらっている。量が少なかったが、希望して増やしてもらい満足している。	有難うございます。今後も満足して頂けるよう努めてまいります。
2	味が薄い(2)。美味しくない。甘いものが少ない。色々食べたい。もつ煮がもっと出ればいい。	お一人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。
3	もっと早い時間に食べたい。遅い時間に食べたい。	希望の時間に食事が出来るよう、食事時間に幅を持たせてありますのでご相談ください。

◆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	良い(7)。感謝している。音楽が聴けてうれしい。個浴になって自分のペースで入れるのが良い。湯の調整を言えばきちんとしてくれている。	有難うございます。今後も満足して頂けるよう努めてまいります。
2	早めに入りたい(2)。	希望の時間に入浴できるよう対応してまいります。ご相談ください。
3	2人介助がいい。怖い時がある(2)。個浴に入りたい。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。介護技術の向上とご本人のご希望に沿った対応ができるよう努めてまいります。
4	喉の切開した部分からお湯が入ることがある。	不快な思いをさせてしまい本当に申し訳ありません。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		次のように対応させていただきます
1	今年はコロナで中止や縮小されたが、内容は良い(15)。	有難うございます。今後も状況を見ながら満足して頂けるよう努めてまいります。
2	コロナで縮小され、例年より盛り上がり欠けた。	盛り上がり欠けていたことについては、反省点として自治会より意見も伺いながら、皆さまに楽しんで盛り上がっていただけるような行事を企画してまいります。
3	自分のやることがあって参加出来ない。	事前に行事日程等をお知らせさせていただきますのでご理解をお願いいたします。

◆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(12)。優しい。	有難うございます。今後も満足して頂けるよう努めてまいります。
2	利用者の立場に立ったものの言い方をして欲しい。人によって言葉遣いが荒っぽい(3)。利用者に説教のように話しているのを聞く。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、接遇マナーの向上を図ってまいります。
3	もっと話を聞いて欲しい。	傾聴の姿勢を心掛け、丁寧かつ細やかに対応できるよう努めてまいります。
4	トイレ介助が人によって違い、怖い時がある。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。介護技術の伝達、共有を図り、技術の向上に努めてまいります。

◆(施設別調査項目)について

◆日課活動について

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	楽しんでいる。少人数の時もあり、やさしく対応してもらっている。	有難うございます。今後も満足して頂けるよう、内容の充実にも努めてまいります。
2	絵をもっと描きたい。	活動内容について、利用者様の意見も取り入れていける仕組みづくりに努めてまいります。
3		

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください