

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	部屋の広さは良いよ。
2	使いやすいです
3	1人部屋で満足している
4	寒い。エアコンを付けてもらいたい。
5	他の部屋より寒い気がする。

次のように対応させていただきます
今後も快適に過ごしていただけるように努めてまいります。
今後も快適に過ごしていただけるように努めてまいります。
今後も快適に過ごしていただけるように努めてまいります。
館内は全室床暖房を完備しておりますが、快適な温度にならないこともありますので、衣類等の調節もしていただきますようお願いいたします。遠慮なくお申し付けください。
館内は全室床暖房を完備しておりますが、快適な温度にならないこともありますので、衣類等の調節もしていただきますようお願いいたします。遠慮なくお申し付けください。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	前より美味しくなっている。
2	美味しい。
3	嫌いなものは代替してもらっているからありがたい。
4	普通のご飯が食べられてありがたい(食事形態変更)
5	店屋物の日があって楽しみにしている。
6	時々しょっぱい時がある。
7	おでんがしょっぱい時があったが、言ったらよくなってきた。見た目も良くなってきた。
8	野菜炒めのウインナーが不味い。いつも同じ感じ。
9	酢の物がほしい。マックが食べたい。もつ煮・焼きそばが増えたらいい。
10	すしがもっと食べたい。カレーパンが出ないので食べたい。

次のように対応させていただきます
今後ご満足いただける食事が提供できるように努めてまいります。
今後ご満足いただける食事が提供できるように努めてまいります。
嫌いなものは事前にお聞きして代替できるように工夫しています。遠慮なくお申し付けください。
ご利用者様の状態を見ながら食事形態を検討する体制を整えています。遠慮なくお申し付けください。
今後も毎月、店屋物の日を継続してまいります。食べたいものをご注文下さい。
味付け・調理方法について、関係者と検討してまいります。
その都度ご要望に柔軟に対応しながらご満足いただける食事が提供できるように努めてまいります。
食材・調理方法について、関係者と検討してまいります。
店屋物、嗜好調査も実施しております。ご要望を遠慮なくお申し付け下さい。
店屋物、嗜好調査も実施しております。ご要望を遠慮なくお申し付け下さい。

◆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
------------------

様式4

1	湯加減を自分で言って調節してもらっている(3)
2	前と違って私も職員さんも慣れてきたので怖くない。
3	人によって怖い時がある。(2)
4	自分に合った方法でやってもらいたい。注意するポイントをわかってもらいたい。
5	泡が付いて滑るので怖い。
6	ぬるめが好き。バブラーは止めて欲しい。

今後ご要望をお聞きし、ご満足いただけるように努めてまいります。
統一した介護・支援を目指し、安全・安心で快適な入浴ができるように努めてまいります。
介護技術の向上を目指し、ご要望に沿った対応ができるように努めてまいります。
介護技術の向上を目指し、ご要望に沿った対応ができるように努めてまいります。
入浴介助の際、ボディソープやシャンプーの泡はきちんと洗い流すように徹底してまいります。
直ぐに職員に周知し対応してまいります。今後もお気軽にお申し付けください。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	外部講師が来られないが、職員が工夫してくれている。
2	今年はコロナで少なかった。(外部講師)
3	行事は楽しいよ。
4	皆で楽しめればよい。
5	職員がやっている则楽しい。
6	面白くない。
7	コロナで慰問がなくなった。

次のように対応させていただきます
今後も利用者様の意見をお聞きし、楽しめるように工夫してまいります。
今後も感染症の状況を見ながら判断することとなりますが、利用者様が楽しめるように検討してまいります。
今後ご満足いただけるように努めてまいります。
今後ご満足いただけるように努めてまいります。
今後も利用者様と職員と一緒に楽しめるように工夫してまいります。
利用者様の意見をお聞きし、内容を検討し楽しんでいただけるように努めてまいります。
今後も感染症の状況を見ながら判断することとなりますが、利用者様が楽しめるように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	
1	前より良くなっている。
2	上目線と言われるときがある。
3	一部の人だけ他の人に対しての言葉遣いが気になる。(2)
4	もっと担当さんと話がしたい。
5	病気等の人に対して長々と正論を言ってもな
6	職員の髪が派手なのはどうかと思う。

次のように対応させていただきます
今後ご満足いただけるように引き続き、接遇マナーの向上に努めてまいります。
虐待防止・権利擁護などの職員研修を行い、接遇マナーの向上を図ってまいります。
虐待防止・権利擁護などの職員研修を行い、接遇マナーの向上を図ってまいります。
お話しをする時間を確保できるように業務改善してまいります。
虐待防止・権利擁護などの職員研修を行い、接遇マナーの向上を図ってまいります。
派手にならないよう心がけ、利用者様に不快な思いをさせないように気を付けてまいります。

7	前かがみになった時に髪が目にかかるのが気になる。
---	--------------------------

業務に支障をきたす事がない様、整髪に気を付けてまいります。
-------------------------------

◆生活環境について

利用者の皆様からの要望事項	
1	静かに過ごしていますよ。(2)
2	ナースコールがうるさい時があり、イライラしてしまう。
3	ナースコールの音が気になる。
4	ナースコールで呼んでも対応が遅く、気づいていないのかもしれないと思った
5	利用者が落ち着かないでうるさい時があった。(2)

次のように対応させていただきます
今後も穏やかに過ごしていただけるように努めてまいります。
ナースコールの対応について検討してまいります。
ナースコールの対応について検討してまいります。
ナースコールの対応は、迅速に行うように徹底してまいります。
利用者様が心身ともに落ち着いた生活が過ごせるような支援を検討してまいります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください

