

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	平気です	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。
2	いつも清潔で気持ちいよ	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。
3	1人部屋で満足している	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。
4	冬は床暖で温かいよ(2)	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。
5	暑かったり寒かったりする。 エアコンで調整してくれる	季節によって居室内の温度が変わってきますので、その都度お申し付けください。すぐに調整させていただきます。

◆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	色々なものが出て満足している。	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	美味しい。	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。
3	店屋物の日があって楽しみにしている。	ありがとうございます。今後も毎月店屋物の日を継続していきます。食べたいものをご注文ください。
6	時々しょっぱい時がある。	その時々にお申し出ください。今後ご意見を伺いながら検討してまいります。
7	バタバタしていや	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ゆっくり召し上がっていただけるよう職員指導を行ってまいります。
8	もっと早い時間に食べたい	食事の提供時間を検討してまいります。
9	もつ煮込みやレバニラ炒めが食べたい ホッケやアジの干物の塩焼きが食べたい	おひとりおひとりに対応が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。
10	ハンバーグ、手羽先が食べたい	おひとりおひとりに対応が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。

◆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	湯加減を自分で言って調節してもらっている(3)	ありがとうございます。今後も皆さんの意見を聞きながら満足して頂けるよう努めてまいります。
2	1番で入れて良い職員2人で入れてくれて安心です。	ありがとうございます。今後も一人一人に合わせた介護・支援を日々検討してまいります。
3	よくやってくれている。	ありがとうございます。今後も一人一人に合わせた介護・支援を日々検討してまいります。
4	人によって怖い時がある。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。介護技術の向上とご本人様の希望に沿った対応ができるよう努めてまいります。

◆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	行事は楽しいよ。(3)	ありがとうございます。今後も満足して頂けるよう努めてまいります。
2	楽しかった。特にビンゴがワクワクした。いろいろ面白いことを考えてくれて良かったです	ありがとうございます。今後も皆さんが楽しめるよう行事の内容を皆さんと一緒に検討してまいります。
3	行事のご飯が少なかった。	申し訳ございません。食事内容とともに食事の量も検討してまいります。
4	今後も家族に来てもらいたい。	ありがとうございます。今後もご家族と一緒に楽しめる行事を企画してまいります。
5	余暇時間にタブレットを使っているが、壊れてしまって使えず暇な時間が出来てしまった。	ご自身の持ち物が破損したときは速やかに職員にお知らせください。すぐに対応できるよう調整を行ってまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	優しいよ。	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	一人の職員が荒っぽい人がいるが他の人は親切だよ。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員教育に力を入れて対応してまいります。
3	みんな謙虚で助かります。	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	親切な人が多い。怖い人がいない。	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。
5	私のトイレ介助をできない人がいる。やり方は知っているがやろうとしない。できるとうれしい。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員教育に力を入れて対応してまいります。
6	人によって対応が変わる人がいる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員教育に力を入れて対応してまいります。
7	人間関係について悩むときがある。	お悩みや困りごとがある時は職員に相談をしてください。すぐに対応をさせていただきます。