

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(デイ)

◆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	部屋の明るさはもう少し明るい方がいい(2)	部屋の明るさは調節できますのでお気軽にお申し出ください。
2	皆さんと体温が合わないから、ふれあいゾーンで過ごしている。	暑かったり寒かったりしたら遠慮なさらず職員にお申し出ください。また、ふれあいゾーンでもご自由にお過ごし頂く事が出来ます。

◆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	美味しい(6)文句ない	多くのお褒めの言葉嬉しく感じます。ありがとうございます。今後も皆様に喜んで頂けるよう対応して参ります。
2	味噌汁が塩辛い時がある。薄味がいい。	出来るだけ多くの方に喜んで頂けるよう味付けなど検討して参ります。
3	味噌汁ちょうど良い、うんと旨い。	嬉しいお言葉ありがとうございます。お味噌汁は皆様に美味しいという言葉を頂いております。
4	おかずの味もいい、色々野菜も入っていて良い	今後も野菜などバランスよく皆様に召し上がって頂けるよう努力して参ります。
5	バイキングの時に取りに行くのが面倒くさい。	お手数をお掛けして申し訳ありません。バイキング食の場合は皆様に目で見て選んで頂けるよう考えております。職員もお手伝い致しますのでお気軽にお申し出ください。
6	ご飯を少なくしてもらったり、食事に時間が掛って申し訳ない。	ご飯の量などは少なくする等の対応が出来ますので大丈夫です。また、お食事は皆様のペースでゆっくり召し上がって頂いて結構ですのでお気になさらずにお召し上がりください。

◆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	午後がいい(2)午後に入りたい。	終日入浴を提供させて頂いておりますのでお申し出ください。
2	檜の湯が贅沢(2)	ありがとうございます。喜んで頂けて嬉しく思います。
3	ちょっとぬるい	お湯の温度は調整できますので職員にお申し出ください。
4	たまに背中を流して欲しい	承知しました。そのような場合は遠慮なさらず、職員にお気軽にお申し出ください。
5	どの職員さんも丁寧に対応してくれる。ありがたい(2)	嬉しいお言葉ありがとうございます。今後も皆様に喜ばれるよう職員一同心掛けて参りたいと思います。
6	もう少しゆっくり入浴したい	体調等に配慮しながらお声は掛けさせて頂く事があります。遠慮なさらずゆっくりご入浴下さい。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	もっと出掛けたい。増やしてもらいたい。(3)
2	色々な事をやらせてもらっている。
3	カラオケをやらせてもらっている。(2)ストレス発散に良い。

次のように対応させていただきます
ご意見ありがとうございます。外出については今後も検討して参ります。
皆様に喜んで頂けるよう色々な事を提供していきたいと思っております。ご意見ご要望等ありましたらお聞かせください。
カラオケは皆様に喜んで頂いております。今後も楽しんでストレス発散して頂けるよう提供して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	職員の対応は良い(8)
2	清潔感あり。
3	人それぞれの対応をしてくださっている。

次のように対応させていただきます
心温まるお言葉を数多く頂き、ありがとうございます。職員一同とても嬉しく思っております。
ありがとうございます。今後も館内の美化に努めてまいります。
皆様一人一人の好みに対応できるよう今後も努力して参りたいと思います。

◆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	外出良いと思う、もう少し増やして欲しい(4)
2	外出は楽しみ。車椅子で悪いと思っている。
3	イチゴ狩りは良かった。
4	腰が痛いので近場が良い。
5	リハビリは役だっている(3)。もう少しやって欲しい。
6	マッサージみたいなものがあれば。揉んでもらいたい。

次のように対応させていただきます
外出は季節に合わせて出掛けておりますが、皆様からのご要望も多いので、今後も外に出て楽しんで頂けるよう検討して参りたいと思います。
ありがとうございます。車椅子でも職員が対応しますので遠慮なさらずお楽しみ下さい。
いちご狩りについては皆様に好評でしたので今後も予定に組み込んで参りたいと思っております。
承知しました。外出の際には腰にあまりご負担が無いよう場所など検討して参ります。
ありがとうございます。朝の体操等でも行っておりますので皆様にご参加頂ければと思っております。
リハビリ等で検討して参りたいと思います。ご意見ありがとうございました。