

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(認知デイ)

◆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 | 部屋の温度は寒い時もありますがすぐ温度を調整して下さるのでありがたいです。 | その都度対応して参りますので遠慮せず申し出てください。 |
| 2 | トイレが近いのでありがたいです(2) | トイレはサンピーチ内に2箇所用意してございますのでご利用ください。 |

◆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 | 好き嫌いがあるが代替えを用意して下さる。受診の日も用意して下さるのでありがたいです。 | 出来るだけ対応して参ります。受診等の予定がある場合は早めにお知らせください。 |
| 2 | 美味しいです(7)ありがたいです(2) | 美味しいというお言葉を数多く頂き嬉しく思います。今後も皆様に喜んで頂ける食事を提供して参りたいと思います。 |
| 3 | 「お寿司が食べたい」「個人的には漬物や酢の物を増やして欲しい」 | お寿司については今年度初めて握り寿司を召し上がって頂きました。今後も取り入れて参りたいと思います。また、要望等も今後の参考にさせていただきますと思います。 |

◆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 | 大きいお風呂で、入る人数もちょうど良いです(3) | ご本人の意向を伺いながら対応させて頂いております。 |
| 2 | 自由に入らせてもらっている | 午前・午後とも終日入浴を提供させて頂いておりますのでご要望をお聞かせください。 |
| 3 | お湯の温度も職員さんが分かってくれているのでありがたいです。 | 皆様一人一人の好みの温度があるかと思えます。気持ち良く入浴して頂けるよう対応させて頂いております。 |

◆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 | 行事を増やしてもらいたい | 行事については皆様に楽しんで頂けるよう内容、回数について検討して参りたいと思います。 |
| 2 | カラオケの時間は楽しいです | ありがとうございます。特にカラオケは回数を重ねるごとに皆様に楽しんで頂けるようになりました。 |
| 3 | 歩くことが困難な為、あまり体を動かす事は控えたいです | 大変な時には無理をなさらず職員におっしゃって下さい。体調が良い時にご参加いただければと思います。 |

◆職員の対応について

| 利用者の皆様からの要望事項 | |
|---------------|--------------------------------------|
| 1 | 職員さんはいつも親切にさせていただいているので何も言う事は無いです(6) |
| 2 | 誰に対しても親切です |
| 3 | 制服に名前が入っているので良いと思う |

| 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。これからも皆様に、より良いサービスの提供ができるよう務めて参りたいと思います。 |
| ありがとうございます。今後も皆様に安心してご利用いただけるよう職員一同努めて参ります。 |
| 職員の名前も憶えて頂けるよう朝の挨拶でも自己紹介をさせて頂いております。 |

◆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 | レク活動は色々やって頂いて楽しい(4)外出は楽しい(3) |
| 2 | 料理レクが楽しかった |
| 3 | 自分で行けないのもう少し外出をしたい(2) |
| 4 | 外出は楽しいが腰が痛いので大変な時がある。皆さんに迷惑を掛かるので控えたいです |
| 5 | あまり外出はしたくない |
| 6 | 朝の体操が良い。役に立っている(3) |
| 7 | 看護師さんがいるので相談できる |

| 次のように対応させていただきます |
|--|
| 皆様の楽しいというお言葉嬉しく思います。外出はご希望が多いので継続してプログラムに組み込んでいきたいと思ひます。 |
| 今後も皆様に楽しんで頂けるよう料理レクを継続して参りたいと思ひます。 |
| 天候や状況により延期させていただくこともございますが、毎月外出レクを計画して参ります。 |
| 外出の際、体調が思わしくない時には無理に参加せず職員に申し出てください。また、長距離の時にはお身体に負担が無いよう車椅子など用意して参りますので遠慮なさらずにお申し出ください。 |
| ご気分が乗らない際には無理に外出をされなくても大丈夫です。職員にお申し出ください。 |
| 毎日朝の体操は実施しております。継続して健康体操は行っていききたいと思ひます。 |
| 体調等ご心配な事があればいつでもお気軽にご相談ください。 |