

## 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(特養)

### ◆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	とても過ごしやすい部屋です。	これからも暮らしやすい環境の提供に努めて参ります。
2	少し部屋が暗い。	お部屋へ伺い、利用者様に確認しながら室内の明るさを調整させていただきます。
3	エアコンの使い方がわからない。	その都度、説明させていただきます。 わからない時は遠慮なくお申し出ください。

### ◆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	ここのご飯はとてもおいしい。(2)	ありがとうございます。 今後も満足していただけるお食事の提供に努めて参ります。
2	生野菜をもっと食べたい。	メニューや調理方法を検討し、出来るだけ多く食べて頂けるよう工夫して参ります。
3	ご飯の量が少なく感じる時がある。	おかずによってはあと少しご飯がほしいとの事があるようなので、お気軽に申し出ただければ対応させていただきます。

### ◆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	お風呂の時間が楽しみです。	ありがとうございます。 今後も満足して入浴していただけるよう努力して参ります。
2	入浴後の着替えを、ゆっくり自分のペースで行いたい。	出来る限りご自分のペースでお着替えをして頂ける様、その時の状況を見ながら対応をさせていただきます。
3	浴槽に入る時が怖い。	利用者様の状態を把握し、お一人お一人に合った対応を心掛け、安心して入浴していただけるよう努めて参ります。

### ◆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	体操を行っているがとてもいい。	ありがとうございます。今後も利用者様の要望に沿った活動の提供に努めて参ります。
2	歌等の行事があるといい。	皆様の趣味等をお伺いしながら楽しみとなる活動の提供に努めて参ります。
3	いろんな人と話したいが、聞こえづらくて話が出来ない。	利用者様お一人お一人がより豊かな関係性を築いていただけるよう工夫、検討して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	良い職員さん達でありがたい。
2	良くしてもらってありがたい。
3	忙しそうにしている時は声をかけづらい。

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。これからも利用者様に良いサービスが提供できるよう、努力して参ります。
ありがとうございます。今後もお一人お一人の利用者様に喜んでいただけるように対応を工夫して参ります。
個々の職員が落ち着いた行動を心がけ、遠慮なくお声をかけていただけるような雰囲気作りに努めて参ります。

◆健康維持について

利用者の皆様からの要望事項	
1	体調面をしっかりと気にかけてくれて嬉しい。
2	いろいろ相談できます。
3	運動は少し大変になってきた。

次のように対応させていただきます
これからも利用者様の健康管理に努めて参ります。
皆様に安心して生活していただけるような対応に努めて参ります。
利用者様の状態に合った機能訓練を行っていただけるよう対応し、安全で快適な生活を送って頂けるよう努めて参ります。