

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(ピーチ)

◆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	利用の多い時には狭い(2)、柱があって邪魔(4)舞台が欲しかった	ご不便をお掛けして申し訳ございません。柱については、耐震構造上外すことが出来ませんが、利用の際は、活動スペース・座席の工夫をし、ご不便なく過ごして頂けるよう配慮いたします。舞台についても現状のスペースを有効に活用する中で、催し物の際は、見やすい場所を工夫し、皆様に楽しんで頂けるよう配慮いたします。
2	狭い、リハビリの階段が置けない	リハビリ用の階段については、スペース上の問題で設置できませんが、踏み台等他の代用器具を使用するなど工夫しておりますのでご了承ください。
3	便利になっていて使い方がわからない事もあった	移設時、また利用開始時の説明不足があり、大変申し訳ございませんでした。自動で電気がついたり、水が流れたりする機能がついております。ご不明な点は、遠慮なく職員に聞いてください。また、今後利用される方には、説明をした上で、利用して頂くようにいたします。
4	場所により寒かったり暑かったりする	冷暖房についても新しくなり、細かな調整も可能ですので、遠慮なさらずお申し出ください。

◆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	味の濃いものがある。少し味付けが薄いように感じる(2)	味付けについては、皆様の好みに近づけるよう努力して参ります。
2	美味しい。毎回変わったものが出る。どちらかというの良い方(2)	ありがとうございます。これからも皆様に喜んで頂けるよう努力して参ります。
3	バイキングの時には遅いと感じる時もある	バイキングの際は、準備等工夫をし皆様をお待たせしないよう工夫しております。今後も順番等配慮しながら対応して参ります。

◆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	温度や危ない所など教えてくれる、親切(3)	ありがとうございます。皆様に安全に入浴して頂けるよう、今後も努めて参ります。
2	もう少し早い時間に入浴したい	入浴時間については、個別に対応していきたいと思っておりますので、遠慮なくお申し出ください。
3	大勢で入る時にはゴタゴタする	申し訳ございません。なるべく大勢にならないよう工夫しておりますが、今後も浴室・脱衣室とも混雑しないよう配慮させていただきます。
4	着替えるところがもう少し広い方が良かった	着替える場所については、皆様に不快な思いをさせないよう今後も工夫して参ります。
5	たまにぬるいときあり(3)ぬるい湯の方と一緒に入浴するのは嫌	お湯の温度については、医療的な問題と、好みがあると思っておりますので、遠慮なく申し出てください。また、お湯が温まってから入浴して頂けるよう配慮いたします。
6	機械浴室が寒かった	機械浴室については、暖房がありますので、浴室を温めてからお声を掛けさせていただきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	行事はもっと増やしてほしい(3)、回数が少ない
2	にぎやかにすることが好きなのでカラオケが楽しみ
3	午後のお茶の後何かしてほしい
4	職員が一生懸命やって下さっている。ありがたい(2)

次のように対応させていただきます
行事については、毎月予定を立て喜んで頂けるよう努力して参ります。
カフェについて、毎月予定をしておりますし、カフェルームの使用も可能ですので、お楽しみ頂ければと思います。
一日の流れを考え、工夫はしておりますが、お茶の後の過ごし方については、検討して参ります。
ありがとうございます。これからも皆様のご要望に応えられるよう努力して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	皆優しく良い(4)黙っているうちに手伝ってくれる、よく気が付いてくれる(3)
2	清潔にしている
3	制服の名前が小さい

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。これからも皆様の自立に向けてのお手伝いが出来るよう努めて参ります。
ありがとうございます。4月より制服も変更となっておりますが、またご意見等頂ければと思います。
朝の挨拶の際には、職員が自己紹介を行っておりますので参考になさって頂ければと思います。また、制服の名前表示については、検討させていただきます。

◆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	外出をもっとしたい(5)。根津記念館に行きたい。外出は楽しみ(3)もう少し出かけてみたい
2	1日のメニューについては決まっているのであまり意見が言えない
3	1日いるのに長く感じる。帰宅時間を4時にしてもらいたい
4	親切にしてもらっている、良くしてもらっている(3)、もっと増やしてほしい(機能訓練について)

次のように対応させていただきます
外出については、多くの意見が寄せられています。冬季については外出は控えており申し訳ございません。具体的に出かけてみたい場所については、皆様のご意見をお伺いした上で、検討したいと思います。
メニューは決まっておりますが、個別での対応を心がけておりますので遠慮なく職員にお申し出ください。
サービス提供時間については、ケアマネジャーとも相談しながら変更できますので、お申し出ください。また、皆様楽しく、そして時間が短く感じて頂けるように、アクティビティー等の内容も見直していきたいと思っております。
ありがとうございます。今後も皆様のご希望に沿えるよう対応して参ります。訓練の量については、個別で検討していきたいと思っておりますので、お申し出ください。