

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！～

◆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	部屋が寒い時がある。	適切な温度になるよう調整させていただきます。いつでも職員にお申し出ください。
2	部屋が少し狭い。	限りのあるスペースの中で、最大限広く使用していただけるようお手伝いさせていただきます。
3	トイレの入り口の網が危ない。トイレの床のタイルが、割れている。	危険なところは修理し、皆様に安全で安心な生活を送っていただけるよう対応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	献立 味付けもちょうど良い。(2)おいしい。(3)時間もちょうど良い。	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
2	味付けが、薄い時がある。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ありません。食事摂取基準より、塩分濃度が決められています。味付けが薄いと感じるときには、体調面で問題がない方には、調味料をご用意いたします。職員にお申し付けください。
3	気がついている職員は、透析に行くときの食事を早く持ってきてくれる。	透析日は、早く配膳するよう職員に周知徹底いたします。皆様にご満足いただけるような食事提供を続けるよう努力いたします。

◆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	職員が、すぐに対応してくれる。(2)入浴にかかる時間は、好きにさせてもらっているから良い。ひのきのお風呂が良い。	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。その都度ご希望をお聞かせください。
2	お湯がぬるいときがある。(3)	高温のお湯の事故を防止するため、温度設定させていただいております。やけどしない程度の温度のお湯を加えたり、肩に温かいタオルをのせるなどして快適に入浴出来る様工夫させていただきます。
3	お風呂が好きだから、もう少しゆっくり入りたい。(2)脱衣所が忙しい。	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。その都度ご希望をお聞かせください。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	行事 余暇で花火 だんご作りなど懐かしくてとても良い。	満足していただけるよう来年度も計画してまいります。
2	行事 余暇など好きだが、体調によっては、参加できないのが残念だ。時間によっては、参加できないときがあり残念だ。	体調 時間をみながら出来る範囲での参加をお願いします。

◆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	一生懸命介護をしてくれる。	今後も、ご満足いただけるよう継続して取り組んでまいります。
2	言葉遣い 対応は、もう少し優しくしてほしいと思うときもある。良い人 悪い人がある。	職員は、自己評価チェックを実施し、言葉遣いや行動等を顧みております。また、マナー研修に参加するなど対人援助技術の習得にも努めてはおりますが、まだまだ、不十分です。個人的にも注意をし、ご満足いただけるよう努めてまいります。
3	夜間 騒ぐ利用者を何とか静かにできないものか	意思疎通の難しい利用者もいらっしゃいますが、周囲への配慮を忘れず夜間対応に取り組んでまいります。

◆健康管理について

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	健康なので、不安を感じることはない。(2) 看護師は、一生懸命やってくれる。具合が悪くなったときには、すぐに病院に連れて行ってきて安心していただける。	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
2	ショートステイを利用しており、受診は、家族対応である。(2)	ショートステイの方は、かかりつけ医が、桃源荘の協力病院以外がほとんどです。対応は、難しいため現状の対応をお願いしたいと思います。ただし、急変時は、施設で対応させていただきます。