

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

桃源荘(ユニット)

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	<ul style="list-style-type: none"> ・自分で好きなように出来る。(2票) ・洗面所は良い ・これだけあれば良い ・職員が調節してくれる。(2票) ・広すぎるくらい ・明るくて快適です。 ・まあまあ
2	<ul style="list-style-type: none"> ・狭い
3	<ul style="list-style-type: none"> ・暗い、窓が1つだから。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・明るすぎる
5	<ul style="list-style-type: none"> ・夜中、電気を廊下も暗くしてもらいたい。

<p>今後も快適に過ごしていただけるよう職員も対応させていただきます。ご自分で調整が難しい時は職員がお手伝い致しますので声をお掛け下さい。</p>
<p>ご不便をお掛けして申し訳ありません。使いやすいお部屋になるよう、整理整頓や、模様替え等工夫させて頂き、快適に過ごしていただけるよう努めて参ります。</p>
<p>ご不便をお掛けして申し訳ありません。大きめの窓を設置してありますが、居室の場所によって採光が異なります。照明で調整し快適に過ごしていただけるよう努めて参ります。</p>
<p>ご意見を伺いながら、カーテン等で明るさを調整し快適に過ごしていただけるよう努めて参ります。</p>
<p>夜間トイレの為に廊下等の灯を全て消灯することは出来ませんが、安眠確保の為、出来る限りの消灯はさせていただきます。</p>

◆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	<ul style="list-style-type: none"> ・少し何ともない時がある。 ・味付けが濃い時と薄い時がある。濃い時は残す。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・肉が固い時がある。職員に声を掛けて切っている。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・春雨サラダの炒め物多い。長さが、長いでもない、短いでもないのが食べにくい。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・ニラ饅頭は好きではない。 ・卵焼き、擬製豆腐は嫌い。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・酢の物の酢がきつい。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・酢豚の肉を上げ過ぎ。 ・魚のつけ合わせに味が付いていない。
7	<ul style="list-style-type: none"> ・チャーシュー5枚→3枚に減らして良い ・シューマイ4個→2個に減らして良い
8	<ul style="list-style-type: none"> ・食堂の場所が狭い。

<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。業者と連携し、味つけにむらのないよう確認し、皆さんに美味しく召し上がっていただけるよう努力します。</p>
<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。肉を柔らかく調理するスチームコンベクションオープンを使用し、皆様に提供しています。それでも召し上がってみて固いようでしたら今後も職員に遠慮なく伝えて下さい。</p>
<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。春雨サラダがお召し上がりにくいようでしたら、フォークを用意しますので職員にお伝え下さい。お話を伺い、要望を取り入れさせていただきます。</p>
<p>現在、主食、主菜のみ代替食を提供しています。今後の検討課題とさせていただきます。また、主菜の卵焼き、擬製豆腐は代替食を用意致します。</p>
<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。業者とも連携して美味しく食事を召し上がっていただけるよう努力していきます。酢のきついときは、職員に言っていただき、多めの酢を捨てる等の対応をさせていただきます。遠慮なくおっしゃって下さい。</p>
<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。美味しく食事を召し上がっていただけるよう業者とも連携して参ります。</p>
<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。召し上がる際に、残してしまって良いですし、召し上がる前に職員に伝えて頂ければ対応致します。よろしくお願ひします。</p>
<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。共同生活室の机等の配置を変えて対応させていただきます。</p>

9	・人によって。(介助のやり方)
10	・美味しい ・握りずしが美味しかった。 ・97才の私にぴったり、適している。
11	・一生懸命職員はやっている。 ・介護する利用者を丁寧に行っている。
12	・朝が遅い。6:30でも良い。 ・夕方が早い

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。不快感を与えないような介助を行って参ります。
ありがとうございます。今後共美味しく食事を召し上がってもらえるよう努力して参ります。
ありがとうございます。今後共、安全、安心な食事介助をしていくよう努力して参ります。今後も丁寧に対応していきたいと思っております。
ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。AM6:30ですと、食事提供の準備が整っていない状況です。準備が整い次第朝食が食べられるように対応して参ります。・夕食を召し上がる時間が早いとの事で17:30～19:30までの時間帯でしたら、いつでも召し上がることが出来ます。召し上がりたい時間を職員にお伝えください。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項

1	・まあまあ ・好きなようにしてくれて丁度良い。(3票) ・ちゃんと調整してくれる。(3票) ・風呂の順番は最後だけど、行くから帰るまで良い。 ・良く見てくれる。 ・親切です。 ・上手に温度を調節してくれる。気を遣ってくれる。嫌な顔一つない。
6	・出来れば1日おきに入りたい。
8	・そそっかしく介助する人がいる。
12	・シャンプーの時に耳に湯が入った事がある。
14	・自分が出来る事と出来ない事があるが、出来ない事をしっかりやってくれる。

次のように対応させていただきます

今後も満足して頂けるよう努力して参ります。
他の利用者様の入浴時間を確保した上で、ご希望に沿える様に支援させていただきます。
職員全員で安全を第一に考えながらゆったり入浴してもらえよう取り組んで参ります。
大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。洗髪技術の向上や、シャンプーハットを使用して参ります。
日常生活を送るうえで介護、介助の必要、不必要な支援を見極め、ご満足頂けるように努めて参ります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	・お祭りは良かった。あまり参加しない、部屋でテレビ編み物、読書等を楽しんでいる。 ・遠い所ですとよく見えない。花火は良かった。 ・花火が良かった。太鼓も良かった。(2票)
2	・勤行は眠くなる。 ・行事の最中、大きい声だけで良く分からない。
3	・とても良い、素晴らしい。

次のように対応させていただきます

・事前にお声かけはする様に対応させていただきます。お祭りは同じ規模で行えるよう検討して参ります。 ・お祭りは今年度の反省を反映して、利用者様全員に見えやすく楽しんで頂けるよう会場の配置等来年に向けて考えて参ります。
・勤行以外の行事や余暇等に参加して頂けるよう対応させていただきます。また、体調に合わせてご参加頂ければ幸いです。 ・法要の後の勤行からの参加でも可能です。お好きな所からご参加下さい。
今後も、素晴らしい行事になるように努めて参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	・まあ良いでしょう。 ・きちんとしている。 ・優しい職員が多い。(2票)
2	・慣れてくると少し崩れる。(私が)
3	・乱暴な職員がいる。
4	・その人によって。 ・怖い、困った人はいない。
5	・良い人、悪い人がいる。声を上げた時等注意される事がある。
6	・ベッドの高さを「いじるとダメ」と言う人と「自分で調節して」と言う職員がいる。

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。より良いサービスが提供できるよう職員一同努めて参ります。
節度ある言葉遣いに心がけ、心地よい関係の提供に努めて参ります。
大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。該当職員には、マナー向上の改善を促しました。継続して、丁寧な対応を心掛けるよう指導して参ります。
該当職員には、職員研修等により、接遇マナーの向上を図り、丁寧な対応ができるよう指導して参ります。
大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。該当職員には、職員研修等により、接遇マナーの向上を図り、丁寧な対応ができるよう指導して参ります。
大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。不快な思いを与えてしまわないよう丁寧な対応を心がけるよう努めて参ります。

◆健康管理について

利用者の皆様からの要望事項	
1	・具合が悪い時があまりない。 ・元気なので今の所ない。
2	・優しくしてくれる。 ・声を掛けてくれる。 ・感謝する。 ・楽しい(具合が良い時) ・親切でした。(2票)
3	・良い人もいる、悪い人も。
4	・何の薬を飲んでいるか説明して欲しい。

次のように対応させていただきます
利用者様の健康管理に努めて参ります。また、具合の悪い時にはすぐ対応ができるようにして参ります。
今後もより一層、優しく対応できるよう心掛けていきます。毎日の検温時には声を掛けられるよう心掛けて参ります。
今後も、より良い対応できるよう努めて参ります。
入居前と同じ薬が処方されております。随時、説明する機会をもち、安心して頂ける様に心がけて参ります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください