

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

1	・棚がもう一つくらいあると良い。
2	・俺の場合荷物が多いから、こんなもんじゃないかな。
3	・トイレの側で最高に良い。
4	・寒がりですクーラーが嫌いだから。

桃源荘(小規模)

次のように対応させていただきます

限りあるスペースですので、工夫して収納して頂くようお願いいたします。必要に応じて衣装ケースの持ち込みも可能です。
限りあるスペースですので、工夫して収納して頂くようお願いいたします。必要に応じて、荷物の整理をさせていただきます。
ありがとうございます。
適切な設定湿度により快適な室内環境を提供して参ります。温度設定が一括管理となっておりますが、可能な限り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

1	・味付けが薄い。
2	・麺類、魚、肉が嫌い。
3	・肉類をもっと出して欲しい。
4	・美味しい時とまずい(味が薄い)時がある。板前さんが違うんだろうね。
5	・少し量が少ない。(2~3口程度)
6	・味噌汁の量に差がある。
7	・とにかくここは良い、本当に。 ・いたれりつくせり。
8	・蕁麻疹が出なくなってきたので、魚をもう少しいれてもらいたい。
9	・食事は、働いている人も忙しいだろうから、自分で出来る事は自分でしようと思っている。

次のように対応させていただきます

治療食の場合、味付けが薄いと感ずることもあります。味付けの工夫を努力して参ります。
魚や肉が嫌いという事で代替食をとりますと卵料理が多くなり、そうなりますと、コレステロールは高くなり、健康障害がおこりかねません。バランスのとれた食事を召し上がって健康的な生活を送って頂くためにもご理解をお願いします。随時、お話を伺います。
肉料理は1日1食提供しています。今以上提供しますと、脂質異常症になる可能性が高くなります。皆様には今後も健康的な生活を送って頂くためにもご理解をお願いします。随時、お話を伺います。
今後も業者と連携して、美味しく食事を召し上がってもらえるよう努めて参ります。
主食の量でしたら、対応できますのでお話しさせていただきます。
業者とも連携して、みそ汁の量が統一できるように努めて参ります。
ありがとうございます。今後も満足いただけるように努めて参ります。
嘱託医とも相談し、食事提供の検討をさせていただきます。
いつも食事を召し上がっていただきありがとうございます。何か困った事があればいつでも職員にお声かけ下さい。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項

1	・もう少しゆっくり入りたい。
---	----------------

次のように対応させていただきます

体調を考慮しながら、ご要望に沿えるよう対応させていただきます。

2	・介助は人によりけり。
3	・良いんじゃないの。 ・満足している。

安心して入浴して頂けるよう介助技術の向上に努めて参ります。
ありがとうございます。今後とも要望に沿えるよう対応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	・余暇活動はもっと増えても良い。
2	・田舎で、街のように派手じゃないけど良いと思う。丁寧と思う。

次のように対応させていただきます
利用者様の好みに合うレクリエーションや行事を提案し、回数を増し、内容の充実に努めていくようにして参ります。
ありがとうございます。今後も、地域の季節イベント(春の花見、夏祭り、秋の白山神社祭)等を提案して参ります。

**◆職員の対応について
利用者の皆様からの要望事項**

1	・自分の事を呼ぶ時に「ちょっと」と言われる事がある。それは良くないと思う。
2	・立ち上がり介助が上手い人もいればそうでない人もいます。
3	・良いんじゃないかな。 ・言葉遣いは、柔らかい。良く指導されていると思う。
5	・お茶をくださいと言えば、すぐにくれる。ここにおいてくれるならおいてほしい。
6	・ぼろを着ているわけじゃないし。

次のように対応させていただきます
申し訳ありません。該当職員には丁寧な対応ができるよう指導して参ります。苗字には「さん」づけするよう指導して参ります。
援助技術の向上の為、研修やグループでの勉強会を行ない、援助技術習得に努めて参ります。
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一層の努力をして参ります。
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一層の努力をして参ります。
今後とも満足頂けるよう努めて参ります。しっかりと身だしなみを心掛けます。

**◆健康管理について
利用者の皆様からの要望事項**

1	・もう少し優しくした方が良い。冷たい時がある。 ・ちょっと見てくれればいいのになと思う事がある。
2	・それぞれ障害や状態が違うので、それのみこんで対応してもらいたい。
3	・すぐに病院に連れてってくれるし、病院に近いからその点は安心。
4	・気さくに言えて良いです。

次のように対応させていただきます
申し訳ありません。やさしく、丁寧な対応ができるようにして参ります。
言われるとおりです。看護師としてレベルアップして対応していきたいと思えます。
ありがとうございます。今後も健康に不安を抱く事なく過ごして頂けるように対応して参ります。
ありがとうございます。いつでもお声をかけてください。気軽にご相談できる雰囲気づくりに心掛けて参ります。