

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！～

桃源荘ユニット

◆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 ちよつと狭いけど、我慢できる範囲。	限られたスペースですが、閉塞感を感じないような環境作りに努めてまいります。
2 気に入っている。	引き続き、快適な住環境の提供に努めてまいります。
3 ベッドの頭の方に明かりがあると良いね。	配置移動等により、できる限りの支援をしております。また、ご希望の物品については、ご用意していただくことも可能です。ご希望がございましたらお申し出ください。
4 私の体が駄目だから真ん中の引き出しが使えない。	手が届く範囲への配置移動や、出し入れなど、ご遠慮なくお申し出ください。また、使いやすいものをご用意していただくことも可能です。
5 ちよつと寒い時がある。	ご希望の室温調整に努めてまいります。
6 自分でも調節しているから。	調整が必要な場合は、お申し出ください。引き続き、快適な住環境の提供に努めてまいります。
7 最悪ですね。日が当たらないですからね。今は暖房が効いているから良いですね。	居室の配置状況によりご迷惑をお掛けしております。快適な室温調整に努めてまいります。
8 屋間は暑いけど。私の所は、他の人と違って屋根がないから。	居室の配置状況によりご迷惑をお掛けしております。日よけの設置など、工夫しながら快適な室温調整に努めてまいります。

◆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 病院と比べてずっとおいしい。	今後もより良い食事提供に努めてまいります。
2 ちよつと甘すぎる。塩つけが全然ない。	国で定められた塩分濃度にて提供しています。今以上に塩分の強い食事を好まれる場合は、お好みで塩や醤油等で召し上がっていただいております。ご理解の程よろしくお願いたします。
3 お粥が柔らかすぎる時がある。もう少し固くしてもらいたい。	粥の硬さについて、統一して提供できるように努めてまいります。不具合がある時は、その場で職員にお伝えください。
4 ちよつと甘いですね。私は、辛いのが好きですからね。自分で醤油を持っています。十人十色で同じテーブルでも薄くないという人もいるし。	国で定められた塩分濃度にて提供しています。いつもご対応いただきありがとうございます。
5 素晴らしくて。ここに来て髪が黒くなった。栄養のバランスが良いのかね。	今後もより良い食事提供に努めてまいります。
6 悪くないと思う。	今後もより良い食事提供に努めてまいります。
7 お粥でなく普通のご飯が食べたい。	医師の指示により食事提供を定めております。ご本人様の健康を考えたの提供となっております。ご理解の程よろしくお願いたします。
8 お野菜が多いから良いと思う。ただ、肉に筋みたいのがあるけど、自分の歯が悪いから仕方ない。	ご満足いただきありがとうございます。肉の筋については、噛み切れない時は、職員がその場でカットいたします。遠慮なくお申し出ください。
9 栄養状態を考えて作ってくれるからそれを信頼しています。	今後もより良い食事提供に努めてまいります。

10	まあ、ちょっと決まっちゃっているけど、よそに比べたら良いんじゃないですかね。
11	丁度良い。
12	良くやってくれます。

今後もより良い食事提供に努めてまいります。
今後もより良い食事提供に努めてまいります。
今後もより良い食事提供に努めてまいります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	前に滑った事があったから湯船に入るのが怖い。誰かに掴まっては良ければ良いけど。お風呂は好きだからね。(滑り止めを敷いているが)心配症で。
2	こっちから「出る」とか言うから。
3	ちょっと熱いです。
4	その人に合わせてくれる。
5	加減してくれるからね。いくらかぬくて、もう少し熱くても良いけど、あちらもあんまり熱いと心配なんでしょうね。
6	合わせてくれる至極満足です。
7	良い。窓もついているし。
8	良く手伝ってくれて良い。(2人)
9	何から何までしてくれる大変な仕事だと思う。

次のように対応させていただきます
不安な気持ちに寄り添いながら、安全な入浴ケアの提供に努めてまいります。
今後もご満足いただける入浴ケアの提供に努めてまいります。
ご希望の湯加減の提供に努めてまいります。遠慮なくお申し出ください。
今後もご満足いただける入浴ケアの提供に努めてまいります。
今後もご要望と体調を考慮した入浴ケアの提供に努めてまいります。
今後も御満足いただける入浴ケアの提供に努めてまいります。
今後も御満足いただける入浴ケアの提供に努めてまいります。
今後も御満足いただける入浴ケアの提供に努めてまいります。
今後も御満足いただける入浴ケアの提供に努めてまいります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	あんまりないね。
2	とても良い。
3	ここじゃないじゃんね。あんまり。
4	レクリエーションはないじゃん。
5	もうちょっとあって欲しい。
6	あんまりしないですね。
7	ここは娯楽が全然ない。もっとやって欲しい。
8	もうちょっとあっても良いかな。花火は良かったよ。

次のように対応させていただきます
誕生会やイベント月のほか、少人数や個別で行える企画など、ご満足いただけるレクリエーションを立案し、実施してまいります。
今後も満足していただけるレクリエーションの企画立案・実施をしてまいります。
誕生会やイベント月のほか、少人数や個別で行える企画など、ご満足いただけるレクリエーションを立案し、実施してまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	荒れた人はいない。私みたいなおばあさんでも良くしてくれる。	今後も思いやりのある対応ができるよう努めてまいります。
2	感じが良いですね。	今後も思いやりのある対応ができるよう努めてまいります。
3	割合良いですよ。この人は。	今後も思いやりのある対応ができるよう努めてまいります。
4	往々にして良いです。中にはまずい人もいますが十人十色ですから。	丁寧な言葉遣いや思いやりのある対応ができるよう、職員へ指導してまいります。
5	丁寧じゃない時もあるけど。ムカツと来る事もないし。	丁寧な言葉遣いや思いやりのある対応ができるよう、職員へ指導してまいります。
6	笑顔がないね。	笑顔で対応ができるよう、職員へ指導してまいります。
7	良く皆さん一人で出来るですね。	今後も統一した介護技術が提供できるよう努めてまいります。
8	あまり分からないけど、人それぞれ。丁寧な人もいるし。あまり感心しないと思う事もあるし。	丁寧な言葉遣いや思いやりのある対応ができるよう、職員へ指導してまいります。
9	きちんとしている。	今後も丁寧な対応を続けられるよう努めてまいります。

◆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	良く目が届くね。	今後も安心していただけるよう、健康管理に努めるとともに、相談しやすい体制を整備してまいります。
2	親切ですよ。皆さん。	今後も安心していただけるよう、健康管理に努めるとともに、相談しやすい体制を整備してまいります。
3	良く出来ています。	今後も安心していただけるよう、健康管理に努めるとともに、相談しやすい体制を整備してまいります。