

## 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 小規模 短期入所

### ◆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	ちょっと暗い。	照明に加えて、窓カーテン、室内仕切り用カーテンの調整を行い、快適な明るさとなるよう配慮してまいります。
2	衣類は、出せないけどね。(棚が)上だから。	手が届く範囲への配置移動や、出し入れ等の支援を行ってまいりますので、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。
3	南向きだから昼暖かいけど、夜暖房を効かせて欲しい。	快適な室温調整を心掛けてまいります。

### ◆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	ちょっと薄いね。	医師の指示にて決められた塩分濃度の提供となっております。ご本人様の健康を考えての味付けとなっております。ご理解の程よろしくお願ひいたします。
2	(味付け)もう慣れたみたい。	今後もより良い味付けの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		次のように対応させていただきます
1	今少しゆっくり入りたいと思うけど。	ご希望の入浴時間の提供に努めてまいります。遠慮なくお申し出ください。
2	熱かったり、ぬるかったり。	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。
3	親切です。	今後も安全で快適な入浴ケアの提供に努めてまいります。
4	ありがたいです。	今後も安全で快適な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		次のように対応させていただきます
1	まだそんなにしていないね。	皆様に喜んでいただける行事を企画して実施してまいります。
2	もう少し色々やってもらいたいけど、そんな訳にはいかんよね？	皆様に喜んでいただける行事を企画して実施してまいります。
3	これから欲しいですね。	皆様に喜んでいただける行事を企画して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	良い人もあるし悪い人もあるし。	研修会や会議等を通して、ケアの向上を図り、丁寧で統一した対応ができるよう努めてまいります。
2	人それぞれだと思う。	研修会や会議等を通して、ケアの向上を図り、丁寧で統一した対応ができるよう努めてまいります。

#### 様式4

3	たまに乱暴な人もいるけどね。	研修会や会議等を通して、ケアの向上を図り、丁寧で統一した対応ができるよう努めてまいります。
4	とても良いです。	今後も、より良いケアの提供に努めてまいります。
5	人によりけり。	研修会や会議等を通して、ケアの向上を図り、丁寧で統一した対応ができ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	(体調崩した時)そういう時困るね。	体調不良時、受診が必要と判断された場合は、速やかに医療機関を受診し、適切に対応してまいります。