

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	
1	ちょっと狭い。
2	皆がしてくれるから。
3	ちょっと低い方ですね。
4	寒がりだから寒い

次のように対応させていただきます
限られたスペースとなりますが、居室内の環境を整えて、快適に過ごしていただけるように努めてまいります。
不都合な点がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。
快適に過ごしていただけるように外気温や体調に合わせて、室温を調整してまいります。
快適に過ごしていただけるように外気温や体調に合わせて、室温を調整してまいります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	おいしいですよ。
2	上手。
3	おかずにもうちと塩気があってもいいね。自分で塩を掛けているけど。
4	薄味だけど団体生活だから私一人の意見を言ってもね。自分の醤油で調整している。
5	薄いです。もうちょっと濃くしてもらいたい。
6	ここはおいしいですね。調理師さんの顔を見たいね。どんな人が作っているか。きんぴらごぼうなんてうんとおいしいじゃんね。
7	こないだのナスが大変おいしかったです。なるべく多く出して欲しい。
8	夕食をもう少し減らしてもらいたい。
9	文句を言うほどでもない。
10	3食粥は嫌だから、朝はパンにしてもらっている。前はパン3切れで、ここでは2切れだったから今日から3切れにもらった。
11	同じ様なメニューが多いかな。
12	麺類がもっと多ければいいね。
13	お粥じゃなくて、普通のご飯を食べたい。
14	私の好みの物ばかりです。
15	夕飯がちょっと早いかな。

次のように対応させていただきます
今後も、ご満足していただける食事を提供してまいります。楽しみにしていただきたいです。
今後も、ご満足していただける食事を提供してまいります。楽しみにしていただきたいです。
食事の塩分濃度ですが、現在、国で定められた濃度で提供させていただいております。今以上に塩分を望まれる場合は、現在実施されているご自身での調整をお願いいたします。
食事の塩分濃度ですが、現在、国で定められた濃度で提供させていただいております。今以上に塩分を望まれる場合は、現在実施されているご自身での調整をお願いいたします。
医師の指示により、ご自身の健康状態に合わせ塩分などを制限する食事を提供させていただいております。ご理解をお願いいたします。
今後も、ご満足していただける食事を提供してまいります。楽しみにしていただきたいです。
今後も、ご満足して頂ける食事を提供してまいります。楽しみにしていただきたいです。
夕食について、ご要望の通り、対応させていただきました。今後もご要望がございましたら、遠慮なくお申し付け下さい。
今後も、ご満足していただける食事を提供してまいります。楽しみにしていただきたいです。
今後も、ご満足していただける食事を提供してまいります。楽しみにしていただきたいです。
食の変化を感じていただけるような献立作りに努めてまいります。
ご要望に沿えるよう、麺の提供回数を増やせるように検討してまいります。
医師の指示により、ご自身の健康状態に合わせた食事形態を提供させていただいております。ご理解をお願いいたします。
今後も、ご満足していただける食事を提供してまいります。楽しみにしていただきたいです。
17:30～19:30の中で、ご希望の時間に召し上がっていただけますので遠慮なくお申し付け下さい。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	もうちょっと余分に入っていたいな。でもあんなに良くやってくれるから。
2	寒いからと言えやってくれる。
3	合った通りにしてくれますから。
4	自由に出来るから良いじゃないですか。(2人)
5	私の場合は熱い湯が好きだから、入る時に言っている。
6	40℃～41℃と決めている。
7	皆良い人ばかりで。
8	親切な先生もいるし、自分でやれという先生もいる。
9	人それぞれ。
10	丁寧にしてくれる。十分。

次のように対応させていただきます
引き続き、ご要望に沿えるように支援してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた入浴ケアを提供してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた入浴ケアを提供してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた入浴ケアを提供してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた入浴ケアを提供してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた入浴ケアを提供してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた入浴ケアを提供してまいります。
丁寧な対応が統一出来るように集団と個別の指導を実施して改善に努めてまいります。
介護技術が統一出来るように集団と個別の指導を実施して改善に努めてまいります。
引き続き、ご要望に合わせた入浴ケアを提供してまいります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	あんなもんじゃないかな。
2	どうだろうね。今までぐずぐずだったけど最初と最後の挨拶は私が言ったから今はしている。
3	別になくても良いです。何も口をきかないので。(耳が不自由で)黙っているだけなので。
4	風船で(バレー)やったり、(職員が)墨で顔に書いて笑わせてくれた。
5	してないでしょ。
6	たまにカラオケをやってくれれば良いけどね。
7	もうちょっと皆で歌ったり等のレクリエーションがあっても良い。

次のように対応させていただきます
引き続き、ご要望に合わせた行事を実施してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた行事を実施してまいります。
皆様に楽しんでいただける内容を実施してまいります。
引き続き、ご要望に合わせた行事を実施してまいります。
現在、誕生会等を定期的にも実施しております。ご要望に合わせた行事も実施してまいります。
ご要望に沿って実施してまいります。
ご要望に沿っ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	
1	良い人と悪い人がいますからね。
2	優しさと誠意を持った人です。

次のように対応させていただきます
丁寧な対応が統一して行えるように指導・改善してまいります。
引き続き、ご要望に合わせて支援してまいります。

3	皆良くしてくれる。
4	ここは静かで、向こう(前施設)は荒っぽい。
5	いいけど、荒くやったりする人もいる。
6	もっと笑顔があればいいね。
7	養う人が多いから大変だと思う。
8	上手な人もあるし、下手な人もいるよ。

引き続き、ご要望に合わせて支援してまいります。
引き続き、ご要望に合わせて支援してまいります。
丁寧な対応が統一して行えるように指導・改善してまいります。
ご要望の通り、笑顔を心がけて支援してまいります。
引き続き、ご要望に合わせて支援してまいります。
丁寧な対応が統一して行えるように指導・改善してまいります。

◆健康管理について

利用者の皆様からの要望事項	
1	その時の先生(桃源荘スタッフ)によりきり。
2	よく診てもらっています。
3	待ち時間が長いのはしょうがないね。
4	出来ると言えば出来る。ちゃんと診てくれる。
5	アズノール軟膏をお願いしても、届かない時がある。

次のように対応させていただきます
ご要望に合わせて支援してまいります。
引き続き、ご要望に合わせて支援してまいります。
外来とも調整を行い、ご要望に合わせて支援してまいります。
引き続き、ご要望に合わせて支援してまいります。
薬(軟膏)は月に2度処方されていますが、軟膏がなくなった場合は、遠慮なくお申し付け下さい。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください

