様式4

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（ホーム）

◆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頂きます
1	夏は良いが、冬は寒い。（2）	各居室にエアコンが設置してあり、温度調節しております。ご利用者によって多少感じ方の違いがあるかもしれません。衣類等での調節をお願いします。隙間風が入るところは、埋める工夫を行います。
2	同室者が、部屋･トイレを汚くする。	職員が、気がついたときには、清掃します。汚れていた時には、職員に声を掛けてください。すぐに対応いたします。
3	狭い。荷物が多い。少々使いにくい。	限られた広さの中で工夫しながら収納をお願いします。現在、お使いにならない物については、お預かりします。また、収納ケースなど、ご自分で使いやすいものが使用できるよう相談に応じます。

◆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頂きます
1	もっと硬いお粥が良い。	健康上問題がなければ、ご要望に沿うよう提供いたします。
2	もう少し、いろいろな物が食べたい。（3）	食べたいものがございましたらおっしゃてください。できる限りご要望に沿うよう提供してまいります。
3	味付けが、少し薄い。	健康上問題がなければ、ご要望に沿うよう提供いたします。
4	カレー･スパゲティーを食べたい。	セレクト食のメニューに導入させていただいております。希望のメニューを伺うときにお選びください。

◆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頂きます
1	もう少し温かい湯に入りたい。	お好みの湯温に入っていただけるよう対応いたします。
2	介助方法が、職員によって違う。	職員間で共通した対応ができるようマニュアルを作成し、勉強会も実施し、介助者による違いを軽減してまいります。
3	強く洗ってもらいたい。	ご希望に沿った対応ができるよう周知します。
4	個浴は合わない。	入りたい浴槽をお選びいただき対応いたします。
5	良くしてもらい、気持ち良く入浴できている。（3）	今後も、気持ち良く入浴していただけるよう努力いたします。

◆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頂きます
1	もっとたくさん、いろいろな事をやりたい。	皆様の要望を伺い、対応させていただきます。
2	外へ、出てみたい。	個人の要望に対応させて頂きます。
3	いろいろなレクに、楽しく参加している。（3）	今後も、楽しんでいただけるよう努力いたします。

◆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頂きます
1	良い人と悪い人がいる。（3）	職員の自己評価を実施し意識付けを行い、改善いたします。
2	忙しそうで待たされる時がある。	職員が多い時には、声を掛け合いすぐに対応します。職員が少ない時には、少しでも早く対応するようにします。お待たせした時には、お詫びし、遅くなった理由をご説明します。
3	優しい言葉遣いで接して欲しい。	職員の意識付けをするため、研修や自己評価を実施して行きます。
4	優しく接してくれて、良くやってくれている。（2）	今後も、満足していただけるよう努力いたします。

◆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頂きます
1	良くやってもらっている。（3）	今後も、皆様に満足していただけるよう努力いたします。