

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	カーテンが自動で動けば良いね	ご要望に沿ってカーテンの開閉をさせていただきます。こちらからもお声掛けさせていただきます。
2	エアコンが自分でベッドにしながら操作が出来ればね。職員を呼ぶのも悪いから。	ご要望に沿って室温調整をさせていただきます。ご自身のリモコン操作も可能となっております。こちらからもお声掛けさせていただきます。
3	日が当たると暑くて曇っていると寒い。	ご要望に沿って室温調整をさせていただきます。暑さに対してはよしず等の日よけも使用可能となっております。
4	寒いなやっぱしね。	ご要望に沿って室温調整をさせていただきます。寝具や衣類の調整も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		次のように対応させていただきます
1	薄いけどうまいよ。	今後も満足して頂ける様な食事提供に努めてまいります。
2	良い味付けの人もあるし薄過ぎる人もいる。	介護士、栄養士、委託業者が連携して、均一した味付けの提供に努めてまいります。
3	たまに薄いと思う事はあるが。	介護士、栄養士、委託業者が連携して、均一した味付けの提供に努めてまいります。
4	ちょっと多い時と少し寂しい時がある。	品数や食事量についてご本人様の意向を反映した提供に努めてまいります。
5	同じ様なもので飽きちゃうね。	ご要望に沿った食事提供に努めてまいります。また、ご家族様からの差し入れや、いきいき通販も活用できる環境作りにも努めてまいります。

◆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	順番をたまに変えて欲しい。いつも12時近くになり、ご飯を食べるから。忙しさを感じる。「今日は時間がないからざっとだよ」と言われた事も。入れてくれる人も大変。それだけ気になって。	ご要望に沿った入浴ケアの提供に努めてまいります。順番の入替も可能となっております。
2	私お風呂大嫌いだね。	ご要望に沿った入浴ケアの提供に努めてまいります。
3	お風呂好きだから丁度良いよ。	今後も満足して頂けるような入浴ケアの提供に努めてまいります。
4	言えば(湯温度を)上げたり下げたりしてくれるから。	今後も満足して頂けるような入浴ケアの提供に努めてまいります。

様式4

5	ゆっくり入りたいけど「後がつかえているから出る出ろって」
6	十分ですよ。
7	やっぱり丁寧にやってもらいたいね色々。
8	慣れた人と慣れない人は違うね。
9	良い人と悪い人がいますよね。二人ばっか気に入らん人がいるけど。名前は言わんけど。

ご要望に沿い余裕ある入浴ケアの提供に努めてまいります。
今後も満足して頂けるような入浴ケアの提供に努めてまいります。
ご要望に沿い丁寧な入浴ケアの提供に努めてまいります。
統一した入浴ケアの提供に努めてまいります。
丁寧な接遇と統一した技術で満足して頂けるよう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	
1	あまり参加した事ないから。こないだ公園連れて行ってもらって。
2	良いですね。何も言う事ない。
3	時間が余るとどうしてもテレビを見ちゃうので。簡単な事でちょっとやってもらえれば。
4	回数はもうちょっと欲しい。

次のように対応させていただきます
施設全体行事として夏の桃源祭、秋の長寿を祝う会、冬のクリスマス会を予定しております。今後も満足して頂けるような行事の提供に努めてまいります。
今後も満足して頂けるような行事の提供に努めてまいります。
ご要望に沿った行事の提供に努めてまいります。施設行事に加えて映画会等も企画してまいります。
ご要望に沿った行事の提供に努めてまいります。施設行事に加えて映画会等も企画してまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	優しくて良いです。
2	その人(気になるスタッフ)は悪いな。そこまではないが。
3	中には時により強いこと言う人もいる。全体的に良いですよ。
4	皆良い人だけどたまには腹が立ってそれをぶつける感じ。それはしょうがないね。何でこの日とつんつんしているんだろうと思う時ある。
5	その人によりけり色々ありますね。優しくしてくれると心が和みますね。
6	自分勝手にぶつぶつ文句を言っている人はいるけど二人ばっか。男の人は良いけど。

次のように対応させていただきます
今後も満足して頂けるような接遇に努めてまいります。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応と統一した技術が提供出来る様に委員会や研修等を通してスタッフの指導に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお声掛けください。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応と統一した技術が提供出来る様に委員会や研修等を通してスタッフの指導に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお声掛けください。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応と統一した技術が提供出来る様に委員会や研修等を通してスタッフの指導に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお声掛けください。
丁寧な対応と統一した技術が提供出来る様に委員会や研修等を通してスタッフの指導に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお声掛けください。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応と統一した技術が提供出来る様に委員会や研修等を通してスタッフの指導に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお声掛けください。

様式4

7	みんな優しいわ。
8	人によりけり。
9	人によりけり。ちょっと乱暴な手つきの人もいる。

今後も満足して頂けるような接遇に努めてまいります。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応と統一した技術が提供出来る様に委員会や研修等を通してスタッフの指導に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお声掛けください。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応と統一した技術が提供出来る様に委員会や研修等を通してスタッフの指導に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお声掛けください。

◆施設別の設問 ① 健康管理について満足していますか

利用者の皆様からの要望事項	
1	早く対応してくれてありがたい。
2	忙しそうだからあまり言わない様になっている。(軟膏等)

次のように対応させていただきます
今後も体調変化時の早期対応に努めてまいります。
看護職と介護職が連携して言いやすい環境作りに努めてまいります。