

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)

◆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	夜になると寒と感じる。	季節の変わり目や寒暖差が激しい季節に空調に十分気を付けてまいります。スタッフが24時間在中しておりますので遠慮なくお申し付けください。
2	日が欲しいけどね。しょうがないよねそれは。	建物の立地上日当たりの良し悪しがあり、ご迷惑をおかけしております。お声掛けして頂ければ暖かい時間を利用してベランダに出る事も可能となっております。遠慮なくお申し付けください。

◆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	ちょっと僕にはおかずが甘すぎる。	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。
2	前の業者の方が良かったね。味噌汁の出汁がとってないから。	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。
3	その時によってだね。	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。
4	ちょっと甘いと思います。	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。
5	時々薄と感じる事があるけど大丈夫です。	今後も満足して頂けるような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		次のように対応させていただきます
1	もうちょっと入りたいなと思う。「もういいかな？」とすぐ出されちゃうから。	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。
2	今ちっと入っていたいなって思う時もあるけどやっぱ忙しいからね。	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。
3	人によるけどちょっとぬるいかな。	ご要望に沿い満足して頂けるような湯温調整に努めてまいります。
4	親切にやってくれます。	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。
5	優しく入れてくれるからありがたく思っています。	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。
6	良くやってくれます。	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。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	外にはたまに連れて行ってほしい。
2	もうちょっと増やしてほしい。
3	もうちょっと楽しみがあっても良いと思う。皆で遊べるような。

次のように対応させていただきます
ご要望に沿い散歩、ドライブ等外出出来る機会の増加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	皆優しいですよ。中にはきつい人もいますけど。
2	人によって違う。
3	良い時もあるし悪い時も。
4	これも人それぞれ。
5	丁寧とは言えない。
6	知らん顔、無視された。

次のように対応させていただきます
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。
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。
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	良く見てもらっています。
2	病院行きたいと言った時の対応がちょっとね。
3	良く見てくれます。
4	親切にしてくれます。
5	なかなか言いづらいです。

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。
緊急性のある方が優先となりますが、ご要望に沿った病院受診の提供に努めてまいります。
今後も体調変化時の早期対応に努めてまいります。
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。