

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

◆住環境について

利用者の皆様からの要望事項	
1	とても良い部屋です。良い部屋を用意してくれて嬉しい。(5)
2	部屋は、広くもなく狭くもなくちょうど良い。(2)
3	特に問題はない。(4)
4	もう少し部屋が広ければ良い。(2)
5	自分で好きな温度に部屋を設定できて良い。
6	部屋は、もう少し暖房が効いたほうが良い。(2)

次のように対応させていただきます

今後も、快適に過ごしていただけるよう対応させていただきます。
今後も、快適に過ごしていただけるよう対応させていただきます。
今後も、快適に過ごしていただけるよう対応させていただきます。
空間を少しでも広く使用できるようお手伝いさせていただきます。お部屋の模様替えなどご相談ください。
今後も、快適に過ごしていただけるよう対応させていただきます。
お部屋毎に温度調節が可能です。職員に声を掛けてくだされば、調節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	
1	今度の厨房のほうが、うまい。(2)美味しい。(6)朝食にパン 昼・夕食にご飯を食べているが、良い。
2	味付けは、まあまあ。味に慣れてきた。(3)
3	味付けが薄い。(2)
4	献立が、たいしたことない。美味しいものカツ丼肉・アジフライなどを出してもらいたい。(4)
5	献立通りに出ないことがある。
6	食べられないものが多いので、代替食にしてくれているけれど、昼と夕の食材が同じときがあった。変えてもらえればよいが。
7	食事の量が多い。糖尿病があるので自分で調整して食べている。
8	席の配置に気を配ってくれて ありがたい。

次のように対応させていただきます

今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
ご意見をご遠慮なくお聞かせください。より満足していただけるよう努力させていただきます。
医師の指示により減塩食を提供しています。ご理解の程、お願いいたします。
お口に合わず申し訳ございません。できるだけ変化に富んだ食事の提供を心がけております。カツ丼・肉類は、献立に入っておりますが、アジフライは小骨があるため提供しておりません。美味しいものを具体的にお聞かせくだされば献立に反映するよう努力させていただきます。
急遽献立が変更の時には、献立表の書き換えはせず、朝、職員に伝達しています。今後はそのようなことがない様、しっかり明記させていただきます。
食材が同じ物にならないよう改善に努めさせていただきます。
医師の指示により提供させていただいております。心配なさらず召し上がっていただければと思います。
今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。

◆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	職員が、みんな良くやってくれるし親切です。(6)上手にできないところは、手伝ってくれる。(2)お湯の調節も、最初はぬるく、出るときには、熱くしてくれて気を配ってくれる。(2)背中を洗ってくれてありがたい。	今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。その都度ご希望をお聞かせください。
2	檜のお風呂でとても気持ちが良い。	今後も安全に檜風呂を楽しんでいただけるよう努力させていただきます。
3	お湯を熱くはしてくれるけどもう少し熱いほうが良い。	高温のお湯の事故を防止するため、温度設定をしています。できるだけ熱いお湯を加えるように対応させていただきます。希望の湯温をお伝えください。
4	背中をもう少しごしごし洗って欲しい。	肌に優しい洗身タオルを使用していますが、固めのものも用意し対応させていただきます。

◆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	音楽療法・活け花などに参加するのが、とても楽しい。(9)保育園・小学校の子供さんが、来てくれたのは、すごく良かった。	ご満足いただけるよう来年度も計画してまいります。
2	楽しみではないが、嫌ではない。(2)特に問題ない。普通だと思う。(3)	ご希望をお聞かせください。ご満足いただけるよう回数等の検討をしてまいります。
3	カラオケをもう少しやって欲しい。	今年度は、実施回数が少なかったため、来年度はご満足いただけるよう計画してまいります。
4	散歩や花見など 外出するような行事を作ってもらいたい。(2)	外出できるような行事の設定や、機会作りの検討を行ってまいります。

◆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	みんな優しい。良くしてくれる。(12)ナースコールを押せば、すぐに来てくれる。	職員は、自己評価チェックを実施し、言葉遣いや行動等を顧みています。また、法人主催のマナー研修に参加するなど対人援助技術習得にも努めております。今後も、ご満足いただけるよう継続して取り組んでまいります。
2	対応は普通。(3)介護は、そんなにしてもらわないからどちらとも言えない。	ご満足いただけるよう、更に努力してまいります。
3	男性職員で、荒っぽい人がいる。	該当職員には、個別に注意し改善させていただきます。
4	合わない職員が、一人いる。交換してくれば良い。	職員配置を検討する中で、できる限り考慮させていただきます。

◆健康管理について

利用者の皆様からの要望事項	
1	良く見てくれる。(2)命拾いした。ありがたい。薬を服用するよう声を掛けてくれてありがたい。
2	特に相談することはない。(2)
3	看護師から、衛生に関する講話をして欲しい。
4	感染症の状況 特にインフルエンザの状況などを知りたい。
5	陰部洗浄を行って欲しい。

次のように対応させていただきます
今後も、満足していただけるよう努力させていただきます。
何かありましたら、いつでもお声を掛けてください。より良い健康管理に努めてまいります。
特に関心のあるテーマをおっしゃっていただければ、計画させていただきます。
感染症(インフルエンザ・ノロウイルス)については、施設内や地域の状況を随時お知らせいたします。
基本的に、バルンカテーテルが挿入されている方には実施していると思いますが、再度確認し、改善させていただきます。