

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 | | 次のように対応させていただきます |
|---------------|-----------------------------------|--|
| 1 | 居室のトイレが、使えなくなっているので少し不便だ。 | ご不便をおかけして申し訳ございません。修理の手配をしております。直るまでは、近くのトイレをご使用頂くなどご協力をお願いいたします。 |
| 2 | 居室の温度が、朝方少し寒いことがある。少し暑いことがある。 | 空調での温度調節や、窓の開閉などにより調節は、可能です。ご自分で操作が難しい場合には、職員に声を掛けてくだされば調整させていただきます。 |
| 3 | 4人部屋にしたら狭い。もう少し広ければ良い。 | 建物の構造上、これ以上部屋を広げることは難しいです。ベッド周りの配置を変えることにより、空間を広く使えるようお手伝いさせていただきます。 |
| 4 | 広ければ広いだけ散らかってしまうので今の所が良い。広すぎるくらい。 | お部屋のレイアウトについては、ご相談ください。 |

◆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 | 味付けは良いが、おかずをあまり細かくしないで欲しい。 | 食事形態を検討させていただきます。 |
| 2 | 味付けは、良いときもあれば、悪いときもある。人がすることだから仕方がない。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。味付けにむらがないよう調理師に伝え、対応させていただきます。これからもご理解ご協力をお願いいたします。 |
| 3 | 味付けが薄い。(3) ポン酢やふりかけを掛けて自分の好みに合わせている。(2) | 医師の指示により減塩食を提供している方もいらっしゃいますので、ご理解をお願いします。 |
| 4 | 献立が、いつも同じようなものばかり。焼きそば・チャーハン・天ぷらを食べたい。(2) | 現在、仮設厨房のため、スペース的な問題からセレクト食を中断しております。申し訳ございませんが、もう暫くお待ち下さい。また、献立についてもご満足頂けるよう努力してまいります。 |
| 5 | 味付けも種類もちょうど良い。満足している。(5) | これからも ご満足頂けるよう努力してまいります。 |

◆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 | お湯がぬるい。 | 高温のお湯の事故を防止するため、温度設定をしております。できるだけ熱いお湯を湯船に加えるように対応してまいります。 |
| 2 | 洗い方が荒っぽく強くこする職員がいる。 | 肌に優しい素材のアカスリを使用しているのですが、清潔にするために力が入ってしまったのかも知れません。力の加減を伺いながら対応して参ります。 |
| 3 | いつも午前中に入っているのですが、たまには午後入りしたい。 | 「入浴したいときに入れる」など、可能な限り希望する入浴を心がけて参ります。 |
| 4 | 個浴に入ったが、とても良かった。 | 以前ご利用されていた施設では機械浴をされていましたが当施設では、個浴でゆったりとした入浴を楽しんで頂きたいと思っております。 |
| 5 | 気持ち良く入っている。(5) | 気持ちの良いお風呂を提供できるよう心掛けて参ります。 |

◆行事・余暇活動について

| 利用者の皆様からの要望事項 | |
|---------------|----------------------------------|
| 1 | 音楽療法・活け花・カラオケなどに参加するが、とても楽しい。(3) |
| 2 | 保育園や小学校の子供さんが、来てくれたのは、すごく良かった。 |
| 3 | 内容も回数も良くもないし、悪くもない。普通。 |

| 次のように対応させていただきます |
|---|
| ご満足頂けるよう来年度も計画して参ります。 |
| ご満足頂けるよう来年度も計画して参ります。 |
| ご希望をお聞かせ下さい。 ご満足頂けるよう内容、回数等の検討をして参ります。 |

◆職員の対応について

| 利用者の皆様からの要望事項 | |
|---------------|---|
| 1 | ちよときつい職員がいる。きつい言い方をされると悲しいです。少し粗っぽい。言葉遣いは悪い。良い人もいるけど、悪い人もいる。(4) |
| 2 | 皆 良くしてくれる。(3) |
| 3 | 身なりが清潔でよいです。 |

| 次のように対応させていただきます |
|---|
| マナー研修を実施し、法人全体としても取り組んでいます。継続的な意識付けをするため研修会への参加や自己評価を実施して参ります。該当職員には、個別に注意し改善いたします。 |
| 今後も、満足して頂けるよう努力して参ります。 |
| これからも、清潔に努めて参ります。 |

◆健康管理について

| 利用者の皆様からの要望事項 | |
|---------------|---|
| 1 | 具合の悪い時に病院に連れて行ってもらったが、良かった。 |
| 2 | 具合が悪くなって、困ったことがないから分からないけれど、対応は、良いように感じる。 |
| 3 | 歯の具合が悪いときに話をするが、もっと早く病院に連れて行って欲しい。 |

| 次のように対応させていただきます |
|--|
| 今後も必要に応じて病院受診をさせていただきます。 |
| 健康管理に努め、早期発見・早期治療に努めて参ります。 |
| 歯科・口腔外科などは、予約制になっており、症状によりその日に診て頂けない事がございます。ご理解の程、よろしくお願いたします。 |