

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！～

はまなし寮

◆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	冬は床暖を早めにつけて欲しい(2人)	早めの暖房とリネン類で調整しています。遠慮なくお申し出下さい。
2	冬は床暖が入るので過ごしやすい(7人)	今後も良い環境が提供できるよう対応させていただきます。
3	食堂にクーラーが設置されて良かった(4人)	今後も良い環境が提供できるよう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	とても美味しい(3人)	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただける食事をお出しできるように努力いたします。
2	魚料理が多い(2人)	栄養を考慮し、食材を平均的に使用しています。献立を工夫し、ご希望に添えるよう努力いたします。
3	生野菜の付け添えマヨネーズが少なくて食べにくい(4人)	マヨネーズだけでなく、ドレッシングなどを使用し、ご希望に添えられるよう日々工夫していきます。
4	麺類のスープがぬるい	麺類時の配膳新体制を整えたので、すぐ改善できるようにしていきます。
5	店屋物給食があって嬉しい(3人)	ありがとうございます。これからも皆様に喜んでいただけるよう努めて参ります。
6	バランス良くて美味しい(2人)	今後も美味しく食べて頂けるよう努めて参ります。

◆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	普通浴の温度をもう少し上げて欲しい(42℃)	湯の温度は季節に合わせて38～42℃で設定しています。皆さまの意向にあわせてその都度対応させていただきます。
2	音楽を聴きながらゆっくり湯船に入ることが出来ている(4人)	快く入浴して頂けるよう今後も努力して参ります。
3	一部の職員の技術が悪く不快である(3人)	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員には注意し、指導致します。

◆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いただきます
1	楽しく参加している(4人)	今後も皆様のご希望を聞きながら、楽しく過ごせるよう工夫していきます。
2	自分のできないところは手伝ってもらい参加している(3人)	今後も満足して頂けるよう対応させていただきます。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	職員と色々話しが出来るようになった(3人)
2	お願いした事はやってもらえている
3	体の洗い方が丁寧でない職員がいる
4	身なりはきちんとしている(5人)

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対応させていただきます。
今後も満足して頂けるよう対応させていただきます。
勉強会を実施し、技術向上に努めて参ります。
今後も満足して頂けるよう対応させていただきます。

◆日課活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	3B体操を増やして欲しい
2	楽しく参加している
3	文化教室(料理・陶芸)の回数を増やして欲しい
4	職員も一緒に参加し盛り上げてくれて良かった

施設別調査項目
次のように対応させていただきます
利用者自治会と協議・検討していきます。
今後も満足して頂けるよう対応させていただきます。
富士ふれあいセンターの担当者に、要望を提出し検討して頂くようお願いいたします。
今後も満足して頂けるよう対応させていただきます。

◆職員の言葉遣いについて

利用者の皆様からの要望事項	
1	一部の職員の言葉が悪い
2	きつい言い方をする職員がいる

施設別調査項目
次のように対応させていただきます
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員には注意し、指導致します。
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員には注意し、指導致します。