

◆住環境について

利用者の皆様からの要望事項	
1	夏は扇風機やアイスノンを使用しているので大丈夫。夏は少し暑い(2)
2	1人部屋だから良い
3	丁度良い広さです(3)
4	冬は寒いので早めに床暖房をつけて欲しい(2)
5	冬は暖房があるので過ごしやすい(6)
6	冬は床暖が入るから大丈夫

次のように対応させていただきます	
	暑い日は扇風機やアイスノンで対応させて頂いています。遠慮なくお申し出下さい
	出来る限り希望が通るように対応させていただきます
	今後も良い環境が提供出来るよう対応させていただきます
	気温を見ながら、適温となるよう対応させていただきます
	今後も良い環境が提供出来るよう対応させていただきます
	今後も冬季は24時間床暖房にて対応いたします

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	魚料理が多い
2	焼き魚の時、焼きめもしっかりつけてほしい(2)
3	時々、煮物の味が薄い時がある。また全体的に薄味である
4	おかずが少ない(2)
5	カレーの時、もう少しルーを沢山かけてほしい
6	献立は良くなっていると思う
7	利用者が待っているのに、配膳を少し早くしてほしい(5分位前)(4)
8	美味しい(4)
9	肉が固い(4)
10	野菜をもっと多くしてほしい

次のように対応させていただきます	
	栄養を考慮して食材を平均的に使用していますが、献立を工夫し、ご希望に添えるよう努力いたします
	機械や焼き方の工夫を検討し、改善できるよう努力いたします
	健康を考慮し薄味を基本に調理していますが、統一した味付けで提供できるよう依頼・指導いたします
	日々の摂取カロリーに基づいて量を決めています。ご希望に添えられるよう工夫していきます
	日々の摂取カロリーに基づいて量を決めています。ご希望に添えられるよう工夫していきます
	ありがとうございます。今後も満足して頂けるよう努力いたします
	調理の関係上、配膳時間が決まっています。その時間に合わせて食堂に来て頂けるようお願いいたします
	ありがとうございます。今後も満足して頂けるよう努力いたします
	献立の工夫、また機械や焼き方の工夫を検討し、改善できるよう努力いたします
	栄養を考慮して食材を平均的に使用していますが、献立を工夫し、ご希望に添えるよう努力いたします

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	もっとゆっくりお湯につかりたい
2	ゆっくり湯に入っている(6)
3	もう少し熱い温度で入りたい
4	冬は湯の温度を上げてほしい
5	自分に合った湯の温度になっている気配りしてもらっている

次のように対応させていただきます	
	ゆっくりと湯船に入れるように致します。遠慮なくお申し出下さい。健康上支障のないよう対応させていただきます
	早く入浴して頂けるよう今後も努力いたします
	湯の温度は38℃～40℃で設定しています。利用者の意向に合わせて対応させていただきます
	冬季は1～2℃上げて対応しています。健康上支障のないよう対応させていただきます
	早く入浴して頂けるよう今後も努力いたします

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	余暇活動でもう少しカラオケ大会をやってほしい
2	音楽教室があればよいと思う
3	慰問の回数を増やしてほしい
4	今のままで良い(4)

次のように対応させていただきます
日課担当と回数等を検討し改善できるよう努力いたします
利用者の希望が多くあれば協議・検討させていただきます
利用者自治会と相談し協議・検討させていただきます
今後も満足して頂けるよう努力いたします

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	言葉のきつい職員がいる
2	優しく声掛けをしてもらっている
3	トイレのカーテンを開ける時は、確かめてから開けて欲しい
4	もう少し時間をかけて話を聞いて欲しい
5	丁寧に対応してもらっている
6	ユニフォームがカラフルでファッションが良い

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。職員に注意し指導いたします
今後も満足して頂けるよう対応いたします
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後、このような事がないよう職員に指導いたします
話しをする時間を確保出来るよう対応させていただきます。どうしてもお待たせする時は事前に説明いたします
今後も満足して頂けるよう対応いたします
今後も満足して頂けるよう身なりに気を付けて参ります

◆利用者一人ひとりに目が届く介護について

利用者の皆様からの要望事項	
1	職員に話しやすくなった(4)
2	話を聞いてもらえている(5)
3	忙しそうにしている時がある

次のように対応させていただきます
利用者の発した言葉に関心を持ち、今後も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いたします
お気をつかわせて申し訳ありません。遠慮なく声を掛けて下さい

◆丁寧な言葉遣いについて

利用者の皆様からの要望事項	
1	顔をあわせると挨拶してくれる

次のように対応させていただきます
早く挨拶出来るよう対応させていただきます

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！～

豊寿荘(特養)

◆住環境について

利用者の皆様からの要望事項

1	部屋が寒い。(2)
2	部屋が広いので荷物がたくさん置いて良い

次のように対応させていただきます

快適に過ごして頂けるよう、温度調節いたします。
遠慮なくお申し出ください。

今後もスペースにゆとりが取れるよう工夫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	酢の物、納豆(2)をもっと出してほしい
2	おかずが薄味でおいしい。
3	食事介助のとき、早いときがある。

次のように対応させていただきます

年2回の嗜好調査や月1回の給食委員会を開催し、個々の好みや体調に合わせて代替食の提供を行っています。調理業者と連携し可能な限り応じられるよう検討して改善に努めます。

今後も満足して頂けるよう努力いたします。

本人のペースに合わせて、確認を行いながら介助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

1	満足している。(5)
2	痛いときがあるので優しく介助してほしい。(2)

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努力いたします。

入浴介助方法について勉強会を行うなど、技術向上に努めていきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	子供たちが来る行事は楽しみである。今のままでよい。(3)
---	------------------------------

次のように対応させていただきます

今後も皆様のご希望をお聞きしながら、楽しんで頂ける行事を企画いたします。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項

1	言葉遣いが悪いときがあった。対応が悪い人がある。(一部の人)
2	早く介助をしてほしい。

次のように対応させていただきます

接遇マナーについてリーダー等がチェックを行い、皆さんが不快な思いをされないようにいたします。該当職員には注意し改善させていただきます。

状況に応じすぐ対応できないこともありますが、速やかに対応させて頂くようにいたします。

◆プライバシーについて

利用者の皆様からの要望事項

1	入浴時、なるべく裸になる時間を短くしてほしい。
---	-------------------------

次のように対応させていただきます

プライバシーに配慮し、速やかに対応させていただきます。

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！～

豊寿荘(養護)

◆住環境について

利用者の皆様からの要望事項	
1	満足している(4)
2	車椅子なので、隣のベットとの間が少し狭い。

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頂けるよう、対応いたします。
なるべく広く使用出来るよう、スペースを確保いたします。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	パン、魚、そばが食べたい。 煮物を多く出してほしい。
2	美味しいです(3) ご飯がおいしい。 食べやすい。 色々なものを出してくれるので楽しみ。

次のように対応させていただきます
年2回の嗜好調査や月1回の給食委員会を開催し、個々の好みや体調に合わせて代替食の提供を行っています。調理業者と連携し可能な限り応じられるよう検討して改善に努めます。
今後も満足して頂けるよう努力いたします。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	お湯がぬるい時がある。
2	脱衣所に人数が多く狭い感じがする。
3	職員によって洗い方が荒い。
4	大きなお風呂で気持ちが良い。良い温度です。ゆっくり入れる。

次のように対応させていただきます
適温となるよう湯温を調整させていただきます。
車椅子の利用者が多くなったため、以前より狭くなってしまいご迷惑をお掛けしております。脱衣所でお待ち頂く人数を調整し、狭くならないよう配慮いたします。
入浴介助時の対応について、不愉快な思いをさせないよう、該当職員には注意し改善いたします。
今後も満足して頂ける入浴が提供できるよう、努力いたします。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	行事が沢山あって楽しい。活動が賑やかで良い。自分で選択して参加している。
2	朝礼(体が動くようになった。体を動かすと気持ちが良い)が楽しい。

次のように対応させていただきます
今後も楽しんで頂けるよう継続して参ります。

◆職員への対応について

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	言葉遣いが悪い人がいる(3)対応が荒い人がいる。	職員研修等により接遇マナーの向上を図り、皆様が不愉快な思いをされないようにいたします。該当職員には注意し改善させていただきます。
2	優しい人が多い(2) 出来ないことをしてくれるのでありがたい。	今後も喜んで頂けるよう継続して参ります。