

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		次のように対応させていただきます
1	部屋が寒い。(2)	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。
2	部屋が広いので荷物がたくさん置いて良い	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		次のように対応させていただきます
1	酢の物、納豆(2)をもっと出してほしい	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。
2	おかずが薄味でおいしい。	今後も満足して頂けるよう努力いたします。
3	食事介助のとき、早いときがある。	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		次のように対応させていただきます
1	満足している。(5)	今後も満足して頂けるよう努力いたします。
2	痛いときがあるので優しく介助してほしい。(2)	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		次のように対応させていただきます
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)	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		次のように対応させていただきます
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)	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。
2	早く介助をしてほしい。	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		次のように対応させていただきます
1	入浴時、なるべく裸になる時間を短くしてほしい。	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。