

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。