

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！～

◆住環境について

豊寿荘(特養)

利用者の皆様からの要望事項	
1	部屋の広さは十分。
2	部屋の温度は職員が調節してくれるので適温で過ごしている(5)
3	荷物があるからいつでも変えている、荷物の整理をすれば何でもない。
4	暑いときがある。

次のように対応させていただきます
今後も暮らしやすい環境を提供させていただきます。
今後も快適に過ごせるよう室温を調整させていただきます。
居室の整理を一緒に行い、広くお部屋が使えるよう工夫して参ります。
衣類や、掛け物、扇風機等で調節させていただき快適に過ごせるよう対応いたします。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	薄味で美味しい。
2	納豆が食べたい。味が薄い。 魚が口に合わない。
3	おしんこの歯ごたえが悪い

次のように対応させていただきます
ありがとうございます。今後も満足して頂けるようお食事の提供に努めて参ります。
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等行い食事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。
皆さん食べられるような、やわらかいおしんこを提供しました。歯ごたえ等個々によって違うので、個々に対応できるよう検討していきます。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	早く出されたことがある。
2	目を拭くときに痛い。
3	換気扇が回っていると風が寒い。
4	お湯がぬるい時があるが、熱くしてくれる。 (2) ちゃんと介助してくれる。気持ちが良い。

次のように対応させていただきます
体調に合わせ、ご本人の要望を聞き、ゆっくり入浴が出来るように対応いたします。
擦らないよう優しく拭くようにします。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。
冷たい風がかからないよう、入浴中は換気扇を止めて入浴していただくようにしていきます。
今後も気持ちよく入浴が出来るよう、対応させていただきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	これ以上増やしたら大変。(2) いつもと同じでいい。雰囲気が良い。
2	もう少しあったらいい。外でやるが増えたらいい。散歩が良い。折り紙を折りたい。

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計画して参ります。
皆様のご希望をお聞きしながら楽しんでいただける行事を、行事委員会で企画し実施していきます。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	少し荒っぽい人がいる(2) 嫌なことをいう人がいる。
2	優しくしてくれる。(2)
3	髪型が気になる人がいる。

次のように対応させていただきます
チェック表を利用して、職員同士チェックを行い、皆さんが不快な思いをされないように致します。又該当職員にはリーダーが注意をしていきます。
ありがとうございます。今後も良いサービスの提供が出来るよう努力して参ります。
職場にふさわしい格好を心がけるようにして参ります。。

◆プライバシーについて

利用者の皆様からの要望事項	
1	男の人で恥ずかしい時があった。

次のように対応させていただきます
完全なる同姓介護は職員体制上難しいですが、可能な限り同姓の職員が対応できるよう配慮していきます。