

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(養護)

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	明るく過ごしやすい。静かで満足している。エアコンを自分で調整できて良い。寝具(ベット、布団)が良い。(3)トイレが近くて良い。日当たりが良い。	今後も快適に過ごしていただけるよう、対応していきます。
2	居室の場所によっては暗くなるのが早い。日当たりの関係で夏が暑い。	居室の日当たりに関しては建物の位置に関係するので、カーテン、空調、電気等で対応していきます。
3	服が多いからタンスが大きき方が良い。	担当職員が衣類の整理を一緒に行い、工夫して収納が出来るよう、対応して参ります。

◆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	メニューが同じようなものが多い。麺の味がしょっぱい。美味しくない。	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。
2	ご飯、漬物が美味しい。病気で食べられないメニューは違うものをつけてくれるのでありがたい(2)味付けが美味しい。(2)変わったメニューが出るときは楽しい。献立を考えてくれている。(2)	ありがとうございます。今後も満足して頂けるよう努力して参ります。

◆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	入浴回数も良く、気持ちが良い。テレビを見たいので順番をずらしてくれるから良い。(2) 長く入っていたいが体のことも心配してくれる。(2)	今後も個々の状況に合わせ快適な入浴が出来るよう努力して参ります。
2	浴槽が深くて怖い。(一般浴)	個々の状況に合わせ、一般浴か個浴を選択できるように致します。遠慮なくお申し出ください。又安全に入浴が出来る様職員が見守りを行っていきます。
3	綺麗に掃除してくれている。	今後も綺麗に掃除をし、気持ちよく入浴が出来るよう努めて参ります。

◆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	子供が好きなので、子供との行事が良い(4) 朝礼が楽しい。書道が楽しい。演奏会が楽しい。音楽療法が良い。カラオケが楽しい。回数を増やしてほしい。(2)	皆様のご希望を聞きながら楽しんでいただける行事を企画実施して参ります。
2	行事の参加は好きではないが、見ているのは良い。	ご本人の意思を第一に、好みの行事やクラブ活動を自由に選択していただけるようにしています。好きな行事にご参加下さい。

◆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	親切で良くしてくれる(2)不快には思っていない。	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。
2	人によって言葉使いが悪い(2)	内部研修により接遇マナーの向上を図り、皆さんが不愉快な思いをされないようにいたします。又該当職員には主任が注意し改善させていただきます。

◆プライバシーは守られていますか

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	恥ずかしいと感じたことはない。	今後もプライバシーに配慮して対応させていただきます。