

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

利用者の皆様からの要望事項

1	部屋の広や使い勝手は苦にならない。
---	-------------------

次のように対応させていただきます

今後も、生活しやすい環境を、提供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	魚の揚げた物など、メニューに入れて欲しい。
2	全体的に味が甘い。

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回の給食委員会の開催時、好みのメニューや、代替え等の食事内容の検討をさせていただきます。

個々の好みや体調に合わせていますので、栄養士、調理業者と検討し可能な限り応じられるように検討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	お湯の温度は、熱い時、ぬるい時は調整してくれるので良い。(2)
---	---------------------------------

次のように対応させていただきます

今後も適温で、入浴できるように対応いたします。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	ドライブに行きたい。(紅葉、桜の花見など)
2	自分から色々言わなくても、ちゃんとしてくれているので、満足している。

次のように対応させていただきます

皆様のご希望をお聞きし、楽しんで頂ける企画を実施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企画を実施させていただきます。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項

1	その人の性質で、優しい人、荒っぽい人がいる。
2	職員の動きが忙しく、手いっぱいなので、ゆとりを持った方が良い。
3	ズボンを下げる時に、爪が引っ掛かった時があった。

次のように対応させていただきます

職員が皆同じ対応を行ない該当職員には、リーダーより注意をして不快な思いをしないように対応させていただきます。

業務改善などを検討し、ゆとりを、持って仕事ができるように対応させていただきます。

定期的に爪のチェックを行ない常に短くしておくように心掛けます。

◆プライバシーについて

利用者の皆様からの要望事項

1	トイレに行く時は女性職員が良い。
---	------------------

次のように対応させていただきます

完全なる同性介護は職員体制上難しいですが、可能な限り、女性職員が対応出来るように配慮させていただきます。