

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	東側なので明るくて良いです。
2	暑さ、寒さはエアコンで調整してもらっている。
3	日中、電気をつけないと暗い。

次のように対応させていただきます
これからも快適に暮らしやすい環境を提供させていただきます。
利用者様に確認をしながら、温度の調整をさせていただきます。お気軽にお申し出ください。
利用者様に確認をしながら、室内の明るさを調節させていただきます。お気軽にお申し出ください。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	とても美味しいです。
2	献立があまり良くない。うすい。
3	好きな物を食べたい。

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。今後も満足頂けるお食事の提供に努めて参ります。
メニューや調理方法を工夫し、ご希望に添えるよう努めて参ります。お気づきの際は、ご遠慮なくご意見をお聞かせください。
嗜好調査や普段の聞き取り等を通して、ご希望に添えるよう努めて参ります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	丁寧にお風呂に入れてくれる。
2	お湯の調整をしてくれるので、ありがたいです。
3	女の人がいい。(同性)

次のように対応させていただきます
今後も安全に入浴を楽しんでいただける様、努めて参ります。
ご本人様に合ったお湯の調整に心掛けています。お気軽にお申し出ください。
皆様の意向を確認しながら、同性介護に努めて参ります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	楽しい事は増やしてほしい。
2	いつも歌や体操を楽しみにしています。
3	劇などを見てみたい。

次のように対応させていただきます
皆様に楽しんでいただけるような行事を企画して参ります。
今後も継続し、楽しんでいただけるような活動の提供に努めて参ります。
貴重なご意見として参考にさせて頂き、検討して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	よくやってくれています。
2	口調や対応が荒っぽい時がある。
3	清潔に感じます。

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。これからも皆様に、より良いサービスの提供に努めさせていただきます。
皆様が不愉快な思いをされないよう、接遇マナーと、職員の意識を高めるため、職員研修等実施して参ります。
今後も身だしなみを整えて参ります。

◆健康維持について

利用者の皆様からの要望事項	
1	相談をしづらい、した事がない。

次のように対応させていただきます
お気軽に職員に声をかけて頂けるような雰囲気作りに努め、ご心配に対しては迅速に対応できるよう努めて参ります。