

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	居室が寒い
---	-------

次のように対応させていただきます

寒い時はお申し出て下さい。冬は床暖温度の調整等対応致します。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項

1	味が薄い(2)、味がしょっぱい(2)、日によって味付けが違う
2	(メニューに)魚が多い
3	あんかけが甘過ぎる、レンコンが固い
4	食べたいもの(サンドウィッチ、カレーパン)を増やして欲しい

次のように対応させていただきます

健康に支障がない範囲で味付けを工夫する等改善に向けて努力致します。
 栄養を考慮し食材を平均的に提供しています。献立を工夫し、ご希望に添えるよう努力致します。
 委託業者とも相談して改善に向けて努力致します。
 皆様の嗜好を調査した上で、食べたい物を平均的に提供していただけるよう改善して参ります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項

1	お湯の温度が低い、42℃がいい
2	もっと丁寧に介助して欲しい
3	ゆっくり入りたい
4	浴室が寒い

次のように対応させていただきます

遠慮なさらずお申し付けください。皆様のご意向に合わせて対応させていただきます。
 不快な思いをさせて申し訳ありません。該当職員には注意、指導致します。
 体調等に配慮しながらお声掛けさせて頂くこともありますが、遠慮なさらずゆっくりご入浴下さい。
 入浴前に寒くないか確認してから入って頂くように致します。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	行事を増やして欲しい(3)、3B体操を増やして欲しい
2	(人数制限はあるが)文化教室に参加したい
3	行事は面白くない、内容によっては良い行事もある

次のように対応させていただきます

利用者自治会と協議・検討して日課や慰問等を増やす事で対応させていただきます。
 富士ふれあいセンターの担当者に要望していきます。
 貴重なご意見を有難うございます。皆様に喜んでもらえる内容を検討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		次のように対応させていただきます
1	対応が丁寧でない職員がいる(2)、自分本位の介助をする人がある	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員には注意、指導致します。
2	特定の職員に対して不満がある	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員には注意、指導致します。
3	爪が伸びている職員がいる、身だしなみに問題がある職員がいる	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。職員にふさわしい身だしなみを心掛けるようにして参ります。
4	大変そうなので職員をふやして欲しい	皆様に気軽に声を掛けてもらえるよう落ち着いて行動していきます。
5	丁寧な対応の職員がいる、技術が上手な職員がいる	有難うございます。今後も皆様に喜んでもらえるよう精進して参ります。

◆(施設別調査項目)食事体制の見直しについて

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	隣の席の人が食べ物を吐き出して食事に集中出来ない	食堂の席の変更を検討していきます。
2	(精神不安定な時があり)他の利用者に迷惑を掛けてしまう	食堂の席の変更を検討していきます。
3	(特定の利用者と同じテーブルでなければいい	別のテーブルで摂って頂く、もしくは時間をずらす等対応させていただきます。
4	もっとゆっくり食べたい	落ち着いて食事が出来るよう配慮させていただきます。

◆(施設別調査項目)日課活動について

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	映画会をもっとやってほしい	利用者自治会と検討させていただきます。