

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

1	同じ部屋の人が入院していて寂しい。
2	トイレが遠いので大変。
3	北の部屋のため夏は良いが冬は寒い。

次のように対応させていただきます

長期の入院になるようでしたら部屋替えの検討をします。
日中は生活リハビリの効果も期待しトイレまでの移動をお願いしています。夜間は居室でポータブルトイレを利用して頂いていますがご本人と随時相談し居室の変更も考慮致します。施設の構造上寒い部屋もありますが空調などで管理を徹底してまいります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項

1	ごはんを増やしてほしい。
2	味付けがしょっぱい。
3	麺類やパン食が好きではない。
4	このごろ味付けいいよ。
5	おかずがもう少しかためが良い。

次のように対応させていただきます

病状によりカロリー制限がある方もいらっしゃいますが、個々に相談し対応させていただきます。
年2回の嗜好調査と月1回の給食委員会を活用し皆様の好みに合ったお食事に応じられるよう対応していきます。
ご飯の代替えもありますので遠慮なく申し出て下さい。
ありがとうございます。嗜好に合ったお食事を提供できるよう努力いたします。
年2回の嗜好調査と月1回の給食委員会を活用し皆様の好みに合ったお食事に応じられるよう対応していきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	カラオケを増やしてほしい。
2	目が悪いけど楽しめてるよ。
3	書道は特に楽しいよ。

次のように対応させていただきます

クラブ活動開催の見直しを行っていきます。
ありがとうございます。今後も良いサービスの提供ができるよう努力してまいります。
ありがとうございます。今後も良いサービスの提供ができるよう努力してまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項

1	(職員の)性格によって違う。
2	人によって荒っぽい口調の人がいる。
3	気もきくし親切にしてくれてありがたい。
4	ていねいな言葉じゃなくて友達感覚の方が良いわ

次のように対応させていただきます

職員研修などを通して、接遇マナーの向上を図り、皆様に丁寧な対応を心がけていきます。また該当職員には主任より注意し皆様が不快な思いをしないように対応させていただきます。
職員研修などを通して、接遇マナーの向上を図り、皆様に丁寧な対応を心がけていきます。また該当職員にはリーダーより注意し皆様が不快な思いをしないように対応させていただきます。
ありがとうございます。今後も良いサービスが提供できるよう努力してまいります。
節度を守りつつ気軽な雰囲気でお話しできるようにさせていただきます。