

## 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(特養)

#### 利用者の皆様からの要望事項

1	昼間でも寒い時がある。
---	-------------

#### 次のように対応させていただきます

空調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	もう少ししょっぱい方がいいね。
2	同じような献立の事が多い。
3	味付けやご飯の固さがまちまち。

#### 次のように対応させていただきます

嗜好調査などを通じ、皆様のご要望に可能な限り対応させていただきます。

嗜好調査を行い栄養士と相談しながら献立を工夫していきます。

栄養士、調理員と相談しできる限り統一された対応を心掛けていきます。

### ◆入浴について

#### 利用者の皆様からの要望事項

1	男性より女性の職員の方が安心する。
2	お風呂場が寒い事がある。
3	湯加減を聞いてくれないひとがいる。

#### 次のように対応させていただきます

可能な限り女性職員が対応できるように配慮させていただきます。

空調管理を徹底していますが、お風呂場のオープン前より暖房を開始するようにし対応させていただきます。

皆様一人ひとりのお好みの湯加減を提供できるよう、職員には好みの湯加減をお伺いするよう徹底してまいります。

### ◆行事・余暇活動について

#### 利用者の皆様からの要望事項

1	いつも楽しく見ている、行って良かったなどおもえる。
---	---------------------------

#### 次のように対応させていただきます

これからも皆様に楽しんで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	男の人はいやだ。
2	荒っぽい人がいる。(3人)

#### 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の体制上難しいですが、可能な限り女性職員が対応できるように配慮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。

### ◆プライバシーについて

#### 利用者の皆様からの要望事項

1	他の人のことを話している事がたまにある。
---	----------------------

#### 次のように対応させていただきます

プライバシー保護の意識を高め、職員の言動には厳しく指導を行ってまいります。