

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	前の施設は掃除当番があり厳しかったけど職員が掃除をしてくれてありがたい。
---	--------------------------------------

次のように対応させていただきます

綺麗な環境の中で生活していただきたいので、気持ち良く生活出来る様に努めて参ります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項

1	主食を常食(普通の硬さのごはん)で食べたい。
2	ご飯がおいしい。パンが好き。食事が美味しい。(4名)
3	魚が多い。カレーの日が少ないので増やして欲しい。味が薄い。味が濃い。(2名)

次のように対応させていただきます

普通食、刻み食等ご利用様の体調に合わせて食事を提供させて頂いています。ご希望に添えるように職員で検討させていただきます。
今後も満足して頂けるように努めて参ります。
嗜好調査を行い、満足のいく食事の提供ができるように努めて参ります。味付けについては個人の好みもあるので調味料等で対応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	自分でしなければならぬのに手伝ってもらってありがたい。
2	熱い風呂に入りたいがぬるい時がある。

次のように対応させていただきます

出来ない所はお手伝いさせていただきますので、遠慮なく申し出ください。
お湯の温度については職員に声をかけてくだされば、可能な限り対応させていただきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	お出かけ(行楽)が楽しみです。
2	朝礼で歌が歌えて良い。

次のように対応させていただきます

ご希望をお聞きしながら外出する機会が持てるよう今後も企画させていただきます。
ご希望の曲などお聞きして歌を楽しみに朝礼に来て頂けるように企画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	いつも良くしてくれてありがたい。
1	職員によって対応が違う。言葉使いがきつい、強い。

次のように対応させていただきます

引き続き皆様に満足していただける様に努めて参ります。
内部研修により接遇マナーの向上を図り、皆さんが不愉快な思いをされないようにいたします。又該当職員にはマナー向上に向け改善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	
---	--

次のように対応させていただきます

--