

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	日当たりが良すぎて部屋が暑い。
---	-----------------

次のように対応させていただきます

日当たりが暑い時期にはすだれなど使用し暑さ対策をさせていただきます。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項

1	もっとお肉が食べたい。
2	味付けが薄い。

次のように対応させていただきます

お肉は1日に1回提供されています。食べやすい形状にして提供している為、お肉と分かりにくいかもしれません。必ずメニューの説明をさせていただきますわかりやすくして参ります。

味付けのご希望を栄養士と相談し改善して参ります。また、介護スタッフにお声掛け下されば調味料の提供も致します。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項

1	介助が荒っぽくて耳に水が入ることがある。
2	いつ入浴日かわからない。
3	最近は優しくしてくれているよ。

次のように対応させていただきます

快適な介助を行えるよう職員に周知、徹底して参ります。

ご利用者様の見やすい場所に卓上カレンダーを設置し、入浴日を分かりやすく記入させていただきます。

今後もより一層快適な介助ができるよう、スタッフに周知して参ります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	もっと外出したい。
---	-----------

次のように対応させていただきます

できる限り外出の機会を増やせるように対応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	荒っぽい人がいて困る。
2	気が利かなくて声を掛けてくれない人がいる。
3	前にいた病院より皆優しくていいよ。

次のように対応させていただきます

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。

利用者の皆様に快適な生活が行えるよう、職員には配慮を事欠かないよう指導して参ります。

今後も快適な対応ができるようにスタッフに指導して参ります。

◆プライバシーについて

利用者の皆様からの要望事項

1	困った事があつたら話せる職員がいるから大丈夫。
---	-------------------------

次のように対応させていただきます

これからも利用者の皆様に適切なお手伝いができるように努めて参ります。