様式4

# 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！～

豊寿荘（養護）

## ◆住環境について

| | 利用者の皆様からの要望事項 | 次のように対応させて頂きます |
|---|---|---|
| 1 | 寒い時がある。 | 温度の調節をさせて頂きます。遠慮なくお申し出ください。皆様が快適に過ごせますよう、今後も環境を整えてまいります。 |
| 2 | 洗濯物が干せない。 | 居室前のベランダに干せるよう環境整備を行っていきます。また居室内にも干せるようスペースの工夫など検討してまいります。 |

## ◆食事について

| | 利用者の皆様からの要望事項 | 次のように対応させて頂きます |
|---|---|---|
| 1 | 麺類があまり美味しくない。 | 皆様のご意見を伺い、栄養士と相談しながら、嗜好に合った食事が提供できるように努力してまいります。 |
| 2 | チャーハンが食べたい。 | 皆様のご意見を伺い、栄養士と相談しながら、嗜好に合った食事が提供できるように努力してまいります。 |
| 3 | 肉が固い時がある。 | 調理方法等、検討させて頂き、皆様に満足して頂けるように努めてまいります。 |

## ◆入浴について

| | 利用者の皆様からの要望事項 | 次のように対応させて頂きます |
|---|---|---|
| 1 | 好きなお風呂の温度で入れている。 | 個々に合った温度でゆっくり入浴して頂けるよう、努めてまいります。 |
| 2 | 家で入るようなお風呂でありがたい。 | 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。 |
| 3 | もう少し早く入りたい。 | ご希望の時間に入浴出来る様、検討してまいります。 |

## ◆行事・余暇活動について

| | 利用者の皆様からの要望事項 | 次のように対応させて頂きます |
|---|---|---|
| 1 | 皆が楽しめるようなものがあればいいと思います。（映画会等） | 皆様のご意見を伺いながら検討し、ご要望に沿える活動が実施できるよう努力してまいります。 |
| 2 | カラオケをもっと行いたい。 | 環境を整え、実施できるよう努力してまいります。 |
| 3 | 図書館に行きたい。 | コロナ禍で例年のような外出支援ができていませんが、感染状況等を踏まえ、出来る限りの対応ができるよう努めてまいります。 |

## ◆職員の対応について

| | 利用者の皆様からの要望事項 | 次のように対応させて頂きます |
|---|---|---|
| 1 | 皆さん気を使っていただいてありがたい。 | ありがとうございます。今後も皆様により良いサービスが提供できるよう努力してまいります。 |
| 2 | 職員によって対応が違う。 | 皆様が不快な思いをされないよう、接遇マナーの向上や職員教育に努めてまいります。 |

## ◆プライバシーについて

| | 利用者の皆様からの要望事項 | 次のように対応させて頂きます |
|---|---|---|
| 1 | 夜中に部屋を間違えて入ってくる人がいる。 | 居室がわかりやすい様、入り口に区別ができるよう対応を検討させていただきます。今後も皆様に安心して生活して頂けるように努めてまいります。 |