

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	日当たりが良く暖かい。
2	寒い時がある。

次のように対応させていただきます

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。
温度の調節をさせていただきます。遠慮なくお申し出ください。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項

1	何でもおいしく食べている。
2	味付けが薄い。
3	ウインナーが食べづらい。
4	肉が固い時がある。

次のように対応させていただきます

今後も皆様に満足して頂ける食事を提供できるように努めてまいります。
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めてまいります。
食べやすいウインナーの種類に変えさせていただきました。
調理方法等、検討させて頂き、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

1	好きなお湯の温度で入浴ができています。
2	大きなお風呂で大勢で入るから仕方ないけど、お湯がぬるい時がある。
3	タイルが滑る感じで怖い。

次の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。
快適な温度で入浴できるよう配慮してまいります。その都度、ご希望等遠慮なくお申し出ください。
安全に安心して入浴していただけるよう、職員の対応や環境を整えてまいります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	今年は行事ができないのは仕方ないけど、できるようになったらいろいろしてほしい。
2	できるようになったら、カラオケがしたい。

次のように対応させていただきます

皆様のご意見を伺い、実施できるよう努めてまいります。
安心して楽しめる環境を整え、実施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

1	話を聞いてくれたり、困った時に親切にしてくれる。
2	職員がみんな優しい。
3	職員によって対応が違う。
4	言葉使いが荒い職員がいる。

次のように対応させていただきます

ありがとうございます。今後も皆様に良いサービスが提供できるよう、努めてまいります。
ありがとうございます。今後も皆様に良いサービスが提供できるよう、努めてまいります。
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。
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

1	トイレやお風呂でもちゃんとやってくれている。
---	------------------------

次のように対応させていただきます

今後も皆様に安心して生活していただけるように努めてまいります。
