

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	日当たりが悪くて少し部屋が暗く、寒い。
2	夏場に虫が入る。

次のように対応させていただきます
北側の居室は日照が悪いため、カーテン、空調、照明等で対応させていただきます。
居室の網戸や窓の周辺を整備し、虫が入ってしまった際は職員が対応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	お肉が食べたい。
2	塩気が強い気がする。
3	揚げ物が多い(歯が悪いので噛めない)。
4	量が多い。
5	甘い物が出て嬉しい。

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、お肉と分かりづらいかもかもしれません。メニューの説明をさせて頂きわかりやすくしてまいります。
味付けのご希望を栄養士と相談し改善してまいります。
年2回の嗜好調査や月1回の給食委員会を開催し、個々の好みや体調に合わせ代替食等の提供を行っています。調理業者と連携し可能な限り応じられるよう改善に努めてまいります。
他の利用者様との兼ね合いもありますが、可能な限りご希望に添えるよう努めてまいります。
ありがとうございます。引き続き嗜好にあったサービスの提供が出来るよう努めてまいります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	高齢なので安全にゆっくり入りたい。
2	入浴の順番を考えてもらえて嬉しい。

次のように対応させていただきます
ゆっくりと安全で快適な入浴をしていただけるよう職員に周知、徹底してまいります。
ありがとうございます。今後も利用者様個々に合わせた入浴サービスが提供できるよう努めてまいります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	さっぱりした内容でいいと思う。

次のように対応させていただきます
コロナ禍で例年のような行事運営ができていませんが、出来る限りの企画、運営に努めてまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	職員によっては対応がきつい人もいる。
2	利用者目線で行動してもらいたい。

次のように対応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まいります。該当職員には介護責任者より厳重に注意させていただきます。
内部研修や職員教育を徹底し、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	今の対応で問題ない。

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最適なお手伝いができるように努めてまいります。