

## 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		次のように対応させていただきます
1	寒い時がある。	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。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	エアコンがすぐ壊れる。	施設として、保守、点検に努め、皆様が快適に暮らせるよう努めてまいります。
3	同室者がカーテンを閉めずに寒い。	同室者の方にご理解をいただけるよう説明してまいります。温度調節の要望がある際は、遠慮なくお申し出ください。
4	暗い。	居室の位置も関係する事ですが、カーテン、照明等に対応させていただきます。
5	陽当たりがいいから良い。	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ので、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		次のように対応させていただきます
1	その時によって味つけが違うときや、濃い時がある。	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。
2	メニューが少ない。	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めてまいります。
3	好きな料理が食べたい。	できる限り皆様のご意見を伺いながら検討し、個別のご要望に沿えるよう努めてまいります。
4	朝食の時間を早くしてほしい。	朝食の提供時間は決まっていますが、できる限りご意見を伺いながら検討し、個別のご要望に沿えるよう努めてまいります。
5	量が少ない。	できる限り皆様のご意見を伺いながら検討し、個別のご要望に沿え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		次のように対応させていただきます
1	ちよっとぬるい。	個々に合った温度でゆっくり入浴していただけるよう、努めてまいります。
2	熱い湯が好き。	個々に合った温度でゆっくり入浴していただけるよう、努めてまいります。
3	大好き、言うことない。	今後も良いサービスの提供ができるよう、努めてまいります。
4	脱衣場が狭い。	環境を整え、できる限りご要望にお応えできるよう、努めてまいります。
5	一番最初に入りたい。	できる限りご要望にお応えできるよう、検討してまいります。
6	同じ時間に入る人によって不快な時がある。	皆様が不快な思いをされないよう、利用者様へ入浴時のルールを守っていただけるよう掲示物等でお知らせし、快適に入浴していただけるよう、努めてまいります。
7	寒い時は長く入りたい。	ご希望の時間に入浴できるよう、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いただきます
1	楽しめるようなものが増えれば良いと思います。	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めてまいります。
2	土いじり等で汗を流せたらいいな。	できる限り皆様のご意見を伺いながら検討し、個別のご要望に沿えるよう努めてまいります。
3	カラオケがしたい。	環境を整え、実施できるよう努めてまいります。

4	おやつ作りがしたい。	できる限り皆様のご意見を伺いながら検討し、個別のご要望に沿えるよう努めてまいります。
5	本(漫画等)があればいい。	できる限り皆様のご意見を伺いながら検討し、個別のご要望に沿えるよう努めてまいります。
6	好きな曲をかけ、食事したい。	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		次のように対応させていただきます
1	職員が気配りがあり、ありがたい。	今後も皆様にご満足いただけるサービスが提供できるよう、努めてまいります。
2	職員が明るくて良い。	今後も皆様にご満足いただけるサービスが提供できるよう、努めてまいります。
3	新職員や、担当の変更があるため、戸惑うことがある(関わり方が違う)。	皆様が不快な思いをされないよう、担当者との引継ぎをしっかりと行い、皆様にご満足いただけるサービスが提供できるよう、努めてまいります。
4	荒っぽい職員がいる。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いただきます
1	部屋を間違えて入ってくる人がいる。	居室が一目で分かるように、入り口を区別して対応してまいります。