

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！～

はまなし寮

◆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いただきます
1	部屋の広さはいいよ。	今後も快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。
2	扉がついたので静かに過ごせます。	今後も快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。
3	使い勝手はいいです。	今後も快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。
4	部屋が少し暗い。	部屋が暗い時は蛍光灯を交換させていただきます。お申し出ください。
5	部屋が少し寒い。朝方寒い。	館内は全館床暖房を完備しておりますが、適切な温度とまらないこともありますので衣類で調節させていただきます。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	おいしいです。	今後も満足していただけるよう努めてまいります。
2	おかずが硬い時がある。おじやがいいね。	食材によっては硬いものもあります。調理方法を検討してまいります。
3	夕食の時間が早い。	今後提供時間については利用者様の意見をお聞きしながら検討してまいります。
4	毎食パンが食べたい。	お一人おひとりに対応ができるよう嗜好調査を実施しておりますのでお申し出ください。
5	ハンバーグが食べたい。(2)	お一人おひとりに対応ができるよう嗜好調査を実施しておりますのでお申し出ください。
6	しょっぱい時があったが、改善された。(2)	今後もその都度ご意見を伺いながら対応してまいります。
7	穀物のおかず(和食)がもっと食べたい。(2)	一人ひとりに対応ができるよう嗜好調査を実施しておりますので、お申し出ください。
8	ごはんの量が少ない。(2)	一人ひとりの健康面を配慮しております。お気軽にお申し出ください。

◆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	湯加減を自分で言って調整してもらっている。(5)	今後も皆さんの意見を聞きながら満足していただけるよう努めてまいります。
2	湯が熱く、直してくれない時がある。	ご意見を真摯に受け止めて改善してまいります。
3	個浴の大きい浴槽は怖い。	ご意見を真摯に受け止めて改善してまいります。
4	着替えの時に待たされる。	直ぐに職員に周知し、対応してまいります。
5	洗う時、強くて痛い時がある。	洗身・洗髪の際はご意見を聞きながら対応してまいります。

◆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	クリスマス会は外部の人が来て楽しかった。料理もおいしかった。(3)	今後も皆さんに楽しめるよう工夫してまいります。
2	職員と一緒にやって楽しい。	今後も皆さんが楽しめるよう工夫してまいります。
3	日課で何をしているかわからない。	職員から皆さんにお声がけをするよう周知してまいります。
4	今年はコロナのため、行事が少なくなってしまっていて残念だった。	感染症の状況を見ながら、皆さんが楽しめる行事を検討してまいります。

◆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	昨年より良くなっている。(2)	今後も満足していただけるよう努めてまいります。
2	やさしくていい。	今後も満足していただけるよう努めてまいります。
3	(特定の人だけど)言葉遣いが荒いと感じる。	虐待防止・権利擁護などの職員研修を行い、接遇マナーの向上を図ってまいります。
4	担当ともっと話がしたい。	話ができる時間を確保できるよう業務の改善と職員の意識向上を図ってまいります。