

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	寒い時がある。
2	エアコンがすぐ壊れる。
3	同室者がエアコンの温度を勝手に変える。
4	暗い。
5	狭い。
6	室温をその都度調節してもらってるから良い。

次のように対応させていただきます
温度の調節をさせていただきます。遠慮なくお申し付けください。
施設として、保守、点検に努め、皆様が快適に暮らせるように努めてまいります。
同室者の方に、ご理解をいただけるように説明してまいります。温度調整の要望がある際は、遠慮なくお申し付けください。
居室の位置も関係する事ですが、照明等で対応させていただきます。遠慮なくお申し付けください。
チェスト、ベッドの位置等の調整をご相談させていただきますながら、快適に生活できるように対応させていただきます。遠慮なくお申し付けください。
今後も皆様が快適に過ごせますように環境を整えてまいります。遠慮なくお申し付けください。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	その時によって味が濃い時がある。
2	メニューが少ない。
3	ゆっくり食べたい。
4	ご飯が少し固め。

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、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。
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。
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に努めてまいります。
調理方法等、検討させていただき、皆様に満足していただ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	最後に入るののでぬるい。
2	家で入るようなお風呂でありがたい。
3	脱衣場が狭い。
4	決まった日しか入れない。
5	ルールをわかってない利用者がある。(浴槽にタオルを入れる等)
6	もう少し長く入りたい。

次のように対応させていただきます
快適な温度でゆっくり入浴していただけるように努めてまいります。
今後も利用者様にご満足いただけるサービスが提供ができるように努めてまいります。
脱衣場の環境を整え、できる限りご要望に沿えるように努めてまいります。
できる限りご要望に沿えるように検討してまいります。
利用者様へ入浴時のルールを守っていただけるように掲示物等でお知らせし、利用者の皆様が不快な思いをされないように努めてまいります。
ご要望に沿えるように検討してまいります。遠慮なくお申し付けください。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	楽しめるようなものが増えればいいと思います。
2	趣味(将棋、麻雀等)が行えるといい。
3	カラオケをもっと行いたい。
4	外出したい。

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ながら検討し、ご要望に沿える活動が実施できるように検討してまいります。
皆様のご意見を伺いながら、個別のご要望に沿えるように検討してまいります。
ご要望に沿えるように検討してまいります。
コロナの影響で思うような行事運営ができていませんが、感染状況等を見極め、対応できるように検討してまいります。

5	毎日楽しいです。
6	施設で行ってくれるなら良い。

今後も利用者様にご満足いただけるサービスが提供できるように努めてまいります。
コロナの影響で思うような行事運営ができていませんが、感染状況等を見極め、対応できるように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	
1	言った事をやってくれてありがたい。
2	頼んだことをやってくれない時があった。
3	荒っぽい職員がいる。職員によって対応が違う。

次のように対応させていただきます
今後も利用者様にご満足いただけるサービスが提供できるように努めてまいります。
皆様が不快な思いをされないように接客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に接客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	トイレが汚い時がある。
2	部屋を間違えて入ってくる人がいる。

次のように対応させていただきます
皆様が不快な思いをされないように清掃、衛生管理に努めてまいります。遠慮なくお申し付けください。
居室がわかりやすいように入口に区別ができるよう対応してまいります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください