様式4

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！～

豊寿荘（養護）

◆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頂きます
1	収納がほしい	職員が一緒に整理整頓を行い、必要に応じ対応させていただきます。
2	床頭台がほしい	今後検討していきます。
3	車椅子になったら部屋が狭いと感じる。	その時点でご不便のないよう、相談しながら対応させていただきます。
4	電気の使い方がわからない	その都度説明させていただきますが、わからないときは声をかけてください。
5	同室者が布団をたたむとき埃がまって不快な気持ちになる	布団をたたむときは、換気を行いながら行っていただけるよう、声掛けを行っていきます。
6	夏暑く、冬寒い	快適な温度で生活ができるよう、エアコンの温度を調整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	次のように対応させて頂きます
1	魚は食べたくない、	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て代替等行い食事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、検討して改善に努めます。
2	手作りミートボール、から揚げを食べたい	
3	魚の味付けがしょっぱい、甘い、肉が硬い	
4	もう少しメニューを増やしてほしい。	
5	主食が少ない時がある。	
6	麺、パンの回数を増やしてほしい。	
7	食事は美味しい、献立に満足している	今後も満足していただけるよう努力させていただきます。

◆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頂きます
1	夏は毎日入りたい	入浴日以外、夏季はシャワー浴を行っておりますのでご理解をお願いします。
2	熱い時もあれば、温かい時がある。	適温となるよう湯温を調整いたします。
3	浴室が寒い	ドアの開閉に気をつけたり、エアコンやヒーターを利用し、温度調整に気をつけていきます。
4	入浴時間が遅い、職員によって気を遣ってくれる時がある。	順番でお声掛けしておりますが、その日の状況に応じ遅くなってしまうことがあります。遅くなるときは説明を致しますのでご協力をお願い致します。
5	体を洗ってから入るように言われるがあったまってからでないと垢が出ない。	衛生面の配慮を優先させていただく場合もありますので、ご理解ご協力をお願いします。
6	浴室の掃除をしっかりしてほしい。	しっかり掃除を行うよう徹底いたします。
7	自分で出来るのに必要以上に声かけや手を出す人がいる	お手伝いすることを聞きながら対応させていただきます
8	浴槽が深く危い	平成27年度、浴室の改修を実施いたします。
9	浴槽の深さは感じない。	満足していただける入浴が提供できるよう努力していきます。
10	今のままでよい（週2回）	良い点は継続していきます。

様式4

◆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頂きます
1	皆で散歩に行きたい。運動をしたい。もっとカラオケをしたい	今後リハビリクラブ等で検討していきます。
2	もう少し行事が増えたらよい（2）	皆様のご希望を聞きながら、楽しんでいただける行事を企画実施してまいります。
3	音楽療法は面白い	今後も楽しんでいただけるよう継続していきます。
4	行事の回数はこれ位でよい。	

◆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頂きます
1	頼みごとをしたらすぐ対応してほしい。（2）	状況に応じ対応がすぐ出来ないこともありますが、速やかに対応させていただくように致します。
2	男性職員が苦手	完全な同性介護は職員体制上難しいですが、なるべく女性職員が対応できるよう配慮していきます。
3	言葉使いが悪い（2）、ぶっきらぼう	職員研修等により接遇マナーの向上を図り、皆様が不愉快な思いをされないようにいたします。該当職員には注意し改善させていただきます。
4	自分に出来ることでも手を掛けようとする職員がいる。	お手伝いすることを聞きながら対応させていただきます。
5	職員はみな明るくいい	ありがとうございます。今後も明るく接することが出来るよう努力させていただきます。
6	自分の体がダメだからありがたい。	今後も皆様に満足していただけるよう支援させていただきます。

◆プライバシーは守られていますか

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	トイレのドアを開けたまま行ってしまう利用者がいて嫌だ。	その都度職員が声をかけ対応していきます。