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（特養）

◆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	水道の位置が高く使いにくい	直ちに改修することは難しいので、利用者様の状態にあわせ座布団等を使用したり不便のないよう対応します。
2	部屋をもっと広く明るくしてほしい。	照明器具等の検討をしていきます。
3	ごちゃごちゃしていてもっと片付けてあると良い。	こまめに整理整頓させていただきます。
4	ちょっと広い	今後はスペースを有効に活用できるよう工夫していきます。
5	広さも充分、日当たりもよい。	今後も快適に過ごしていただけるよう対応していきます。

◆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	味付けが甘い、もっと濃くしてほしい。カレーがしょっぱい	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	献立も1年位前から悪い。（食材が同じ）	
3	肉が多い	
4	美味しくない。	
5	副食の品が多い（4品の1つは食べられない）	
6	形のあるものが食べたい(ペースト食の方)	お体の状態も考慮しながら、ご希望に応じられるか検討させていただきます。
7	美味しい（3）（特に魚、煮物がおいしい）	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	もっとゆっくり入りたい。	体調に合わせ、ご本人のご要望をお伺いし、ゆっくり入浴が出来るように対応いたします。
2	浴室内に仕切りがほしい。	衝立等間仕切りを行い、快適に入浴していただくように致します。
3	おっかない時がある。	入浴介助方法について勉強会を行うなど、技術向上に努めていきます。
4	もっと浴室内を明るくしてほしい。	照明器具等の検討をしていきます。
5	良いお風呂です。（2）	今後も満足していただけるよう対応して参ります。
6	みんな優しく入れてくれる。	今後も介護技術向上を図り、快適に入浴出来るよう努めていきます。

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	バラ園に行って見たい	来年度の行事の計画に予定しました。
2	もっと行事があるといい。	皆様のご希望をお聞きしながら、楽しんでいただける行事を企画し実施していきます。
3	行事には参加しない。	参加したいと思ってもらえる行事を工夫していきます。
4	余暇活動は楽しいので好きである（2）	余暇活動が楽しくなるよう今後も検討していきます。
5	音楽療法は楽しい、踊りも良い。	今後も皆様に喜んでいただけるように継続していきます。

◆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頂きます
1	おっかない人がいる。（2）	接遇マナ−について、リーダー等がチェックを行い、皆さんが不快な思いをされないようにします。該当職員には注意し改善させていただきます。
2	赤い髪の毛はあまり良くない。	今後も皆様に満足していただけるよう対応していきます。
3	悪いような人はいない。	
4	良く見てくれてありがたい。（4）	

◆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頂きます
1	同性なら恥ずかしくない。	完全なる同性介護は職員体制上難しいですが、可能な限り同性の職員が対応できるよう配慮していきます。
2	恥ずかしいと思ったことはない。	今後もプライバシーに配慮していきます。