

## 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	暑かったり寒かったりする時がある。(2名)	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	(夜間)廊下の明かりが気になる時がある。	環境を整え、できる限りご要望にお応えできるよう努力してまいります。
3	消灯時間を遅くして欲しい。	できる限り、皆様の意見を伺いながら検討し、個別のご要望に沿えるよう努力してまいります。
4	部屋が暗い。	居室の位置も関係する事ですが、カーテン、照明等で対応させていただきます。

### ◆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いただきます
1	ご飯が柔らかい。硬いご飯が食べたい。(2名)	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力してまいります。
2	好きな料理が食べたい。(4名)	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力してまいります。
3	食事の時間を早くしてほしい。	食事の提供時間が決まっていますが、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力してまいります。
4	美味しいです。(3名)	ありがとうございます。今後も良い食事の提供ができるよう、栄養士と共に努力して参ります。
5	ご飯の量が少ない。	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力してまいります。

### ◆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	ゆっくり入りたい。(4名)	個々に合った時間でゆっくり入浴して頂けるよう、努めてまいります。
2	良くしてもらって言うことない。	ありがとうございます。今後も良いサービスの提供ができるよう、努力してまいります。
3	時間が決まっていない。	皆様の意見を伺いながら、できる限りご要望にお応えできるよう努力してまいります。

### ◆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	外出がしたい。	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力してまいります。
2	行事が少ない。	環境を整え、実施できるよう努力してまいります。

◆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	厳しい職員もいるが、満足している。良いと思う。	ありがとうございます。今後も良いサービスの提供ができるよう、努力してまいります。また、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。
2	人によって、不安な時もある。(3名)	皆様が不安な思いをされないよう、職員の技術向上を図り、皆様に良いサービスが提供できるよう努力してまいります。
3	皆、優しくしてくれます。(4名)	ありがとうございます。今後も良いサービスの提供ができるよう、努力してまいります。

◆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	なし	