

## 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

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	部屋の明るさ温度も職員が調節してくれて良い。(6) 満足です。(1) 部屋は、広すぎくらいでエアコンもあって良い。(1)	今後も、快適に過ごしていただけるよう対応させていただきます。
2	部屋の使い勝手が良いが、部屋にトイレがあればもっと良い。(1)	敷地面積 構造上トイレを各居室に設置することは、出来ませんでしたが、トイレに近いお部屋を用意させていただいております。ご理解ください。
3	部屋の広さは、車椅子で回るときにちょっとぶつかる。でも、まあまあかな。(1)	空間を少しでも広く使用できるようお手伝いさせていただきます。お部屋の模様替えなどご相談ください。
4	私は手が伸びないから、洗面所の蛇口が、遠い。(1)	身体状況を確認させていただいた上で、補助などの使用を検討させていただきます。無理せず、職員にお申し出ください。

### ◆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	ここの味付けはおいしくて良い。(4) 刺身が出るし満足しています。(1) 薄味が好きだからおいしい。(1)	ご満足いただき、ありがとうございます。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。
2	食事介助も、丁寧にやってくれる。(3)	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。
3	その時により若干甘いときもある。(1) 魚や添え物の味付けが薄い。(1) 辛いときや味のないときがありバランスが取れていない。(1)	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。味付けには、特に注意して提供させていただきます。味付けが薄く感じるときには、ユニット内で用意してある調味料をご使用ください。職員に申し出ていただきたいと思っております。
4	食事の時間が、時々違うときがある。(1) 朝食と昼食の時間が近すぎてお腹がすかない時がある。(1)	ユニットの生活状況により 多少時間が前後することがあります。ご理解の程、お願いいたします。
5	出たとしても忘れてしまうが、刺身を食べた。(1)	夏季(6月～8月)は、食中毒予防のため提供することを見合わせていただいております。9月～5月までは、月に2回提供させていただきますのでお楽しみください。
6	硬いものは、歯が悪いから食べれないことがある。(1)	支障がある時には、その場で刻むなど行い 出来るだけ召し上がりやすいよう提供させていただきます。
7	「いただきます」「ごちそうさま」を言い、一緒に食べたい。(1)	一緒に食事を召し上がる方々と共にひと時を過ごせるよう配慮いたします。
8	魚がすき。肉は嫌い。(1)	食事は、バランスや栄養素などを考慮して提供させていただいております。嗜好的にどうしても召し上がることが出来ないときには、代替等に対応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いただきます
1	介護は、親切 丁寧にやってくれる。(4) 風呂場では、手をつないでやってくれて良い。(1)	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。
2	お湯は、調節してくれて良い。(7) 入浴にかかる時間は、ちょうど良い。(2) 環境は、良く片付いていて良い。(1)	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。その都度ご希望をお聞かせください。
3	もう少し丁寧に洗ってほしい。	その都度、声を掛けさせていただき、確認しながら対応させていただきます。
4	風呂にも慣れてきて大丈夫。	風呂に慣れていただけた次には、気持ち良く入浴できる方法を一緒に考えさせていただきます。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	納涼会 音楽療法などが楽しい。(3) 畑作り 野菜作りが出来てよかった。(1) 実習生と習字をやって楽しかった。(1) 行事余暇は、毎日あって楽しい。(3)
2	長時間は疲れるので、体力に合わせて自分で選びながら参加している。(1)
3	余暇は、あまり行っていない。少ない。(1)
4	行事余暇の回数は、多ければ多いほうが良い。(2)
5	寝ていた方が良いので、行事にはあまり参加しない。(1)
6	退院したばかりなので、今は様子を見ていて参加していない。

次のように対応させていただきます
ご満足いただけるよう来年度も計画してまいります。できるだけ多くの方が参加できるよう配慮してまいります。
お身体の負担にならない範囲で、参加していただきたいと思えます。参加中つらい時には遠慮なくお申し出ください。
行事 余暇の際には、声を掛けさせていただきます。興味を持っていただけそうな行事を検討してまいります。
ご満足いただけるよう来年度も計画してまいります。
お誘いし、参加の意向があった時にはお連れいたします。
体調に合わせてご参加ください。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	対応は、優しく丁寧にやってくれる。(5) 「転んでは困るから」とやってくれるから良い。(1)
2	身なりは、皆揃っていてきちんとしていて良い。(2)
3	対応が職員によって違う。自分でできる事と出来ない事がある。出来ない事は、手伝ってもらっている。(1) 技術も若干差がある。(1)
4	十人十色で 色々な職員がいる。(1) 男性職員で荒い人がいる。(1)
5	「よねちゃん」と呼んで欲しい。(1)

次のように対応させていただきます
職員は、自己評価チェックを実施し、言葉遣いや行動等を顧みております。また、法人主催のマナー研修に参加するなど対人援助技術の習得にも努めております。今後も、ご満足いただけるよう継続して取り組んでまいります。
ご満足いただけるよう、今後も身だしなみには努めてまいります。
ご満足いただけるよう技術の向上に努めてまいります。
該当職員には、個別に注意し改善させていただきます。
利用者様を、尊重するため、苗字でお呼びすることが、決められております。ご理解いただきたいと思います。

◆健康管理について

利用者の皆様からの要望事項	
1	親切にみてくれて話もきいてくれる。(4) 体調を崩したときや受診時の対応は、丁寧です。(2)
2	忙しいので 余計な話はあまりしない。(1) 気軽に話しにくい。(2)
3	入院したが、対応をおぼえていない。(1) 受診は、たまに行くだけだから良く分からない。(1) 具合の悪い時にみてくれれば良い(1)
4	健康管理のために、自分でリハビリをやっていきます。(1)
5	塗り薬を 昼塗る 夜塗る とすぐに対応してもらえない。(1)

次のように対応させていただきます
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。
お一人お一人に声かけするよう心掛けてまいります。
今後も、満足していただけるよう必要に応じて対応させていただきます。
残存機能の維持 向上のために安全に気をつけて、頑張ってください。必要時は、理学療法士にいつでもご相談ください。
いつでも、対応が出来るよう介護職員とも連絡を取ってまいります。