

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	部屋が狭い(6)。収納が少ない(5)。使い勝手が悪い(3)。ドアの出入り口が狭い。自分で使用できるスペースがもう少し欲しい。棚の位置が高くて使いづらい。	新施設においては、個室又は二人部屋になります。引っ越し当初はご不便をおかけすることもあるかと思いますが、ご希望を伺いながら、快適な居住空間を整えて参ります。
2	部屋が暗い(5)。以前は暗かったが、明るくなった。	季節や天候によって差があると思われるため、その都度確認し部屋の明るさを調整させていただきます。
3	冬場が寒い(12)。夏は暑いし、冬は寒い(3)。冷暖房が効きづらい。	外気温に応じて快適に過ごせるよう、こまめにエアコンの調整をすると共に衣類や掛物等で調整し、快適に過ごしていただけるよう対応致します。
4	静かに生活したい。うるさい。騒ぐ人がいて眠れない時がある。夜間同室者のナースコールが多く、眠れない時がある。	現在は多床室なので、ご不便、ご迷惑をおかけすることも多々あるかと思えます。その都度話をさせていただきますので、遠慮なく職員にお申し出下さい。また新施設においては、個室又は二人部屋になるので、皆様のご意向に沿って居室を検討して参ります。

◆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	味が濃い時と薄い時がある(6)。薄い(3)。おいしくない時がある。	味付けの工夫をする他、健康上支障のない範囲でご希望に応じられるよう検討し、改善に努めます。
2	内容や組み合わせが悪い時がある(2)。同じようなものが味を変えて出るときがある(2)。嫌いなものが出る。魚と鶏肉のメニューばかりで飽きる。献立の改善してほしい。曜日でメニューを決めないで出してほしい。朝はシンプルなメニューがいい。もっとおいしいものを出してほしい。美味しくない。	できるだけ変化にとんだ食事が提供できるよう、嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、メニューや調理方法を検討して参ります。
3	カレーの時、甘口、辛口、中辛と選べたら嬉しいし、楽しいと思う。もう少し温かいものは温かく食べたい。献立表の漢字が読めないなので、振り仮名をふってほしい。	寄せられた改善の提案を参考にさせていただき、利用者のご希望に添えるよう改善して参ります。
4	朝食から昼食までの時間が短く、夕食から朝食までが長い(2)。夕食はもう少し遅いほうがいい。前の人が終わらないと席が空かないので、タイミングが合わない時がある。時間がかかるため、早い時間に食べたい。遅めに呼んでほしい。居室で食べる時、配膳車が来たらずぐに食べられるようセットしてほしい。静かに食事を摂りたい。	利用者の皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、食事時間について食事委員会等で検討させていただきます。また順番については変更が可能なので、ご希望をお伺いしながら対応して参ります。
5	食事中呼んでも、職員がすぐに来てくれない。食事介助者が足りない時があるので、何とかしてほしい。	なるべくお待たせせず対応するよう、食事委員会やグループ会議を通じて周知させていただきます。
6	同じ席の利用者が手伝ってくれるので、とても助かってる(2)。皆聞きながら介助してくれるので良い。	落ち着いてゆっくり食事を摂っていただけるよう、ご希望などをお伺いしながら食事環境を整えて参ります。
7	ベッドで寝ているのが退屈なので、朝の経管栄養の時間を早くしてほしい。	経管栄養にかかる時間のロスを減らし、なるべくお待たせしないで済むよう看護師と協議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	熱いお風呂に入りたい(4)。要望通りの温度にしてくれる(4)。お湯が熱めの時とぬるめの時がある。高血圧だから難しいとは思いますが、熱いお風呂に長く入りたい。	健康上支障のない範囲でゆっくりゆったりと入浴して頂けるよう、その都度温度調整をさせていただきますので、遠慮なく職員にお申し出下さい。
2	冬場浴室内が少し寒い(4)。夏は暑く冬寒いので何とかしてほしい。脱衣室が狭い。音楽などがかかっている。	気温差が大きくなるよう時期や時間に応じて、浴室・脱衣室内の温度を調整させていただきます。
3	入浴順番を変えてほしい(3)。迎えに来る時間が遅い時がある。	利用者の皆様のご意向に沿った入浴を提供していくために、多少時間や順番が前後してしまうことがあります。なるべくお待ちさせないよう、入浴できる時間の目安を伝えることを周知致します。
4	誰が介助しても同じようにしてほしい。麻痺側の手は痛む時があるので、挙げないでほしい。なるべく他の人に見られないようにしてほしい。	入浴時の対応について再度確認し、プライバシーに配慮しつつ、安全・安楽な入浴介護を実践致します。
5	自分のペースで介助してもらっている。安心して入浴することができている。	ありがとうございます。今後も気持ちよく安心して入ることができるよう、対応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		次のように対応させていただきます
1	行事がワンパターンになっている(2)。行事にかかる時間はもう少し短いほうがいい。	日中活動企画委員会において利用者自治会の方々と意見交換しながら、新施設においても楽しんで参加していただけるような行事を企画して参ります。
2	行事の回数を増やしてほしい(5)。たくさんあって良い。行事の回数を少なくして、日常の食事などを豪華なものにしてはどうか。	行事回数については、出された意見を参考にし、日中活動企画委員会にて協議させていただきます。
3	余暇活動は楽しい。参加できそうな活動を増やしてほしい。学習会の回数を増やしてほしい(4)。回数はちょうど良い。ミニライブの回数を増やしてほしい(2)。手芸を増やしてほしい(2)。将棋を増やしてほしい。オセロを増やしてほしい。卓球を増やしてほしい。カラオケをしたい。日帰りのバスツアーは静岡方面で企画してほしい。多くの利用者が、活動はできなくても参加していて良い。	新施設においても、余暇活動は可能な限り実施して参ります。内容や回数については、日中活動企画委員会にて利用者自治会の方々と意見交換しながら、取り入れ可能なご要望については取り入れさせていただきます。

◆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いただきます
1	昔に比べればきれいな言葉使いになっている(2)。たまに荒っぽい時がある。一部の職員の言い方が怖いと感じたことがある。さん付けをしていない時がある。良い。	該当職員にはその場で注意して参ります。また自己評価表をつけ振り返りを行い、意識付けすると共に職員研修等により接遇マナーの向上を図らせて参ります。
2	対応はまちまちである(4)。もっと丁寧に対応してほしい。やってほしいことが徹底されていない時がある。テレビの音を大きくしすぎて注意された時、怒られたと思って嫌だった。	利用者の皆様の不愉快な思いをされないよう、ご意見をお伺いしながら接遇マナーの向上を図ると共に丁寧かつ細やかに対応するよう周知して参ります。
3	なるべく同性介護で介助してほしい。	可能な限り対応して参ります。
4	よくやってくれている。素晴らしいと思う。	ありがとうございます。ご満足いただけるよう、今後も努力して参ります。
5	介護技術はまちまちである(4)。一部技術不足の職員がいる。移乗時は声をかけながら丁寧に行い、移乗後も確認してほしい。安心して介助してもらっている。	マニュアルを元に定期的に勉強会を実施し、介護技術の向上に努めて参ります。また移乗時には声かけや確認を行いながら、丁寧に対応して参ります。
6	化粧や香水がきつい職員がいる。白い制服がいいと思う。看護師と介護士は、制服が違うほうが分かりやすくいいと思う。	不快感を持たれないよう、身だしなみを整えて参ります。制服に対するご意見は、今後の参考にさせていただきます。

◆排泄について

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	トイレの数が少なく、入りたい時に入れなかった時がある(5)。狭い(2)。ナースコールが後ろについていて使いづらい。ちり紙がかさばって使いづらい。複数のトイレがあり、人が出入りするので落ち着かない。	新施設において、現在ご不便をおかけしている点は改善できる見込みです。それまではなるべく利用者の皆様にご不便をおかけしないよう対応して参ります。
2	カーテンを開けられることがあった。	プライバシーに関わることなので、カーテンはしっかり閉め必要時以外は開けないよう、また必要時には開ける前に一言声をかけるよう、排泄委員会やグループ会議にて周知して参ります。
3	洗腸に来てくれる時間が遅くなった。パルレンカテーテル使用者は洗浄を行うようになったが、事前の説明が不十分だった。	利用者の皆様をなるべくお待たせしないよう、対応して参ります。また対応に変更等ある場合には、必ず事前に説明することを徹底して参ります。

◆遊んだりについて

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	楽しみにしている(3)。別のメニューもあればいい(2)。散歩に行きたい(2)。これからも続けたい。高度な遊びを考えてほしい。歌が好き。お茶会や食事を増やしてほしい。チャレンジクッキングをしたい。スポーツ的なことをしたい。ボールを使った遊びをしたい。辛ほりが楽しかった。手足が使えず見学になってしまうためつまらない。体調が良ければもっと参加したい。少し飽きた。対応する職員が時々替わってもいいと思う。	遊んだりについては、今後も継続し提供していきたいと考えております。内容については、多くの利用者の皆様に参加していただけるよう日中活動企画委員会にて検討し、部署間で連携して実施して参りたいと思います。
2	回数を増やしてほしい(10)。週2回くらいはしてほしい(3)。午後行ってもらいたい(2)。	実施回数や時間については、日中活動企画委員会等で協議して参ります。
3	みんなと仲良くなれた。まだ他の人とあまり仲良くなれていないと思う。仲間意識はない。うるさく感じる時がある。	開催回数も限られており、仲間意識を育むまでには至らないと思われませんが、継続していくことで効果を上げて参りたいと思います。また参加されていない方への配慮もして参ります。