

## 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 少し狭い(5)。もう少し収納がほしい(3)。どこが悪いかわからないが使い勝手が悪いと思う。居室入り口ドアに鍵が欲しい。居室にインターホンが欲しい。掛け時計が欲しい。ナースコールの紐を長くしてほしい。部屋の壁が薄く感じることもある。	新施設になり概ね満足していただいているようです。まだまだ不十分な点もあると思いますが、ご要望をお伺いしながら対応が可能か検討し、快適な居住空間を整えて参ります。
2 部屋が少し暗い。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や廊下の明るさを調整させていただきます。
3 朝晩が少し寒い(5)。エアコンで調整できている。前より良い(2)。	外気温に応じこまめに温度設定を調整をすると共に、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 台風や大雨で、サッシから浸水してくるのが困る。	ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。浸水箇所の把握ができたので、今後は天候により事前に対策をとるよう致します。
5 廊下から音がするとうるさい。談話スペースが近くてうるさいが、その他は新しくなるとても良い。夜間隣の利用者のテレビの音が大きすぎるが、注意しても聞き入れてもらえない。夜間同室者の声がうるさいので、一人部屋が良い。	うるさくならないよう配慮させていただきます。お気づきの点は遠慮なく職員にお申し出下さい。また皆様のご意向に沿って、随時居室の検討もして参ります。
6 新しくきれいになり感謝している(2)。個室になり特に問題ない。二人部屋だが居室家具の配置等により個室のように思える。	ありがとうございます。今後もご希望をお伺いしながら、清潔で快適な居住空間を整えて参ります。

### ◆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(2)。濃い。薄い(3)。自分の好みに合わない。おかずが細かくて食べづらい時がある。ご飯が少ないと感じる時がある。米の味が少し落ちた。良くなった。美味しく食べられている。温かいもの冷たいものがしっかりしていて良い。	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、改善に努めて参ります。また皆様のご要望は調理委託業者にも伝え、対応させていただきます。
2 似たようなものが出る時がある。嫌いなものが出る。病院食に似ていて良くない。刺身を増やしてほしい。麺類を増やしてほしい。肉料理をもっと出してほしい。ザーサイを増やしてほしい。グラタンを食べたい。海苔の佃煮や金山寺みそをつけてほしい。パンを増やしてほしい。日曜日パンが出る時紅茶も出してほしい。もう少し野菜を増やしてほしい。あんかけメニューが多いので、減らしてほしい。あんかけのあんは別盛りにしてほしい。いろいろと出してくれる。出前が取れるようになって良い。	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	入れ歯なので柔らかいものを出してほしい。持病の関係で朝食に味噌汁がついていないが、おかずを1品減らしてもいいからつけてほしい。先に食事を用意してもらっているが、冷めてしまうので食堂に行ってから用意してほしい。
4	大勢いるから仕方がないと思うが、誘導時間が遅い。目安の時間を守ってほしい。朝食・昼食の時間が早い。朝食をもう少し遅くしてほしい(2)。朝食を早くしてほしい。朝食と夕食を早く食べたい。
5	夜勤明けで居眠りをしながら見守りをしている職員がいる。利用者に向けた食事介助ができています。

利用者の皆様のご希望に添えるよう職員間で検討し、個別の対応をして参ります。
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、落ち着いてゆっくり食事を摂っていただけるよう、食事環境を整えて参ります。
ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。該当職員には注意を致しました。今後も緊張感をもって職務に当たるよう指導して参ります。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	入浴にかかる時間が遅い(2)。時々自分の順番が遅くなる。
2	お湯の温度がぬるい。少し温かい。自分で調整している。好きな温度で入れている(2)。浴室が温かい。
3	水はけが悪い。洗体椅子をリクライニング式のものにしてほしい。浴槽内に手すりがあると良い。浴槽と脱衣場が少し遠い。もう少し広くしてほしい。脱衣場が良くなった。
4	もっと大きい浴槽に入りたい。足を曲げて入るからきつい。
5	要領の良い人と悪い人がいる。要望通りの入浴ができています。良くやってくれている(2)。満足している。感謝している。

次のように対応させていただきます
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。なるべくお待ちせしないよう、入浴できる時間の目安を伝えることを周知して参ります。
皆様のご希望に添い、ゆっくりゆったりと入浴していただけるよう湯温の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。
ご不便をおかけして申し訳ありません。水はけについては修繕工事を致しました。今後は随時水を掃くなどし、安全に入浴できるよう配慮致します。また必要な用具等は検討させていただきますので、お気づきの点がありましたら、遠慮なく職員にお申し出ください。
ご希望をお伺いしつつ、入浴時の対応を確認し、順番を含め対応可能な浴槽を検討して参ります。
マニュアルに基づき勉強会を開くことで介護技術の向上を図り、安全・安楽な入浴介護を提供して参ります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	行事は楽しい。内容がワンパターン。内容を事前に教えてほしい。秋祭りはユニットごと中庭で行ったが、駐車場で広々とみんなでやりたかった(3)。
2	行事の回数ほ年3回くらいが良い(2)。もっと少し少なくて良い。年5回くらいが良い。もっと増やしてほしい(3)。今ぐらいが良いと思う。

次のように対応させていただきます
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内容を協議し、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。
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	詩吟がなくなってしまう残念だ。手芸の講師が見つかるといいと思う。外に出る機会を増やしてほしい(4)。カラオケを増やしてほしい(2)。動物園に行きたい。小瀬スポーツ公園にスポーツ観戦に行きたい。自分に合った活動をしてほしい。あまり参加していない。今の内容でいいと思う。
4	余暇活動の回数を増やしてほしい(2)。遊びの回数を増やしてほしい。良いと思う。

<p>新施設においては、更なる余暇活動の充実を図っているところです。余暇活動の内容については、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。また個々の要望等は、個別支援計画に反映させたいと思いますので、遠慮なくお申し出ください。</p>
<p>余暇活動の回数についても、出された意見を参考にし、日中活動企画委員会にて協議して参ります。</p>

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	口調が荒い時がある(2)。命令口調で話されることがある。早口でわかりづらい時がある。良い。優しいと思う。利用者の中で職員に対して文句を言ったり、言葉遣いが悪い人がいるのが気になる。
2	もっと優しくしてほしい。親身になって話を聞いてほしい。人によって差がある(2)。差があるがまあ良い。今は困っていない。良い。
3	一部の人はまだ技術不足。痛い思いをする時がある。ナースコールを押せないことがつらい。新任職員が介助しやすい利用者を選んでしまい、自分は後回しにされていると思う。パート職員の対応が雑である。良くなっていると思う。良い。
4	化粧や香水の匂いがきつい職員がいる。髪型が気になる職員がいる。ポロシャツ姿が良い。良い。

次のように対応させていただきます
<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員にはその場で注意・指導して参ります。またコンプライアンスチェックシートを活用したり、スローガンを掲げるなどして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頂きます。</p>
<p>利用者の皆様が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。</p>
<p>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。また安全・安心・快適なサービスを提供するため、声かけや確認を行いながら丁寧に対応して参ります。</p>
<p>不快感を持たれないよう、身だしなみを整えて参ります。</p>

◆排泄について

利用者の皆様からの要望事項	
1	トイレが狭い・一部が狭い(5)。和式トイレが狭い。便座が低い。便座の温度が一定でない。便器を汚したままの時がある。トイレトイレットペーパーの補充を早めにしてほしい。以前に比べると使い勝手が良い。
2	ベッドで浣腸をするため、個室になり安心してできている。プライバシーが守られている(4)。
3	落ち着いて排便ができない。安全が確保できるトイレにしてもらいたい。安全にできている(3)。

次のように対応させていただきます
<p>新施設において、トイレの数については改善され、お待たせすることも減ってきたかと思われます。ご不便をかけしている点については、ご意見をお伺いしながら改善に向け検討し対応して参ります。</p>
<p>今後もプライバシーに配慮し、安心して排泄ができるように対応して参ります。</p>
<p>安全に、また安心してお使いいただけるよう、設備面で不十分なところは様々な工夫をして改善して参ります。</p>