

## 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

### きぼうの家(施設入所支援)

利用者の皆様からの要望事項	
1	狭い(2)。電動車いすを使用しているので、自分としては狭く感じる。
2	部屋が少し暗い(3)。
3	収納が少ない(2)。棚が欲しい。チェストの引き出しが動いてしまうので使いにくい。オーバーテーブルが欲しかった。コンセントが少ない。ドアが開けにくい。閉める時に音がする。
4	雨音が響く。台風の時床が濡れると困る。隣の利用者がうるさい。
5	寒く感じる時がある(3)。陽が入らない。西日が強い。エアコンの効きが悪い。エアコンの掃除をしてほしい。

次のように対応させていただきます
<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。家具の配置を工夫したり片づけをすることで、快適な居住空間を整えて参ります。</p> <p>季節や天候により、時間によっても明るさが変わると思われるため、その都度確認し部屋や廊下の明るさを調整して参ります。</p> <p>ご不便をおかけして申し訳ございません。ご要望をお伺いしながら対応可能か検討し、快適な居住空間を整えて参ります。お気づきの点は遠慮なく職員にお申し出下さい。</p> <p>台風や大雨の折には、事前に対策を講じます。状況に応じ居室の移動も検討して参ります。</p> <p>居室の温度設定を適度に調整すると共に、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して参ります。</p>

### ◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	味が濃い時と薄い時がある(4)。濃い。少し薄い(5)。自分の好みに合わない。甘い味付けが多い。塩分制限があるが、たまにはしょっぱいものが食べたい。油っぽいものが多い。ドレッシングが食材に合っていない時がある。焼き魚は美味しくない。量が少ない。
2	メニューはいい時と悪い時で差がある。同じようなメニューの時がある。栄養バランスは考えられているが、好きなメニューが少ない。もっといろいろなメニューを出してほしい。魚や肉が朝食・昼食・夕食で重ならないようにしてほしい。朝食の品数が少ない。野菜類を増やしてほしい(2)。魚が多すぎる。麺類を増やしてほしい。野沢菜の漬物は刻まないでほしい。パンが食べたい(4)。ステーキが食べたい。煮魚を食べたい。もっとカレーを食べたい。鍋風なものが食べたい。夜も麺類が食べたい。いつもおいしい(2)。
3	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。もう少し早く食べたい(2)。夕食はもっと遅いほうがいい。
4	介助に慣れない職員がいて、介助の口分が多い時があった。皆さん上手だけど、ちょっと気になる人もいる。

次のように対応させていただきます
<p>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、対応して参ります。</p> <p>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。</p> <p>利用者様のご意見・ご希望を伺いながら、食事時間について食事委員会等で検討して参ります。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。</p> <p>マニュアルに基づき勉強会を開くなど介護技術の向上を図り、安全で楽しい食事の提供に努めて参ります。</p>

◆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	もう少し長く入りたい(3)。お湯の温度がぬるい時がある。心臓が悪いから仕方がないが、もっと熱いお湯に入りたい。その都度対応してもらっている。	利用者様のご希望に添い、健康上支障がない範囲で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。
2	浴槽が少し狭い。浴槽内に手すりがあると良い。リクライニングチェアがあるといい。冷たい風が入ってくる時がある。湯船や床に髪の毛が落ちていくことがある。	ご不便をおかけして申し訳ありません。必要な用具等は検討して参りますので、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。
3	もう少し早い時間に入りたい(3)。なるべく同じ時間に誘導してほしい。	利用者様のご意向に添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。なるべくお待たせしないよう、入浴できる時間の目安をお伝えして参ります。
4	介助方法を覚えていない人がいる。誰の介助でも安心して入れる。最高です(2)。	マニュアルに基づいた勉強会を開くことで介護技術の向上を図り、安全・安心・快適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		次のように対応させていただきます
1	マンネリ化している。コンサートをもっと見たい(2)。秋祭りが良かった(2)。鍋まつりをやっても楽しそう。楽しい。	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。
2	もっと増やしてほしい(6)。今ぐらいで良いと思う。	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利用者自治会の方々と協議して参ります。
3	もっと外出をしたい(3)。一人で外出をしたい。買い物をしたい(3)。カラオケを増やしてほしい(2)。興味のないものには参加していない。目が悪い人にも内容が分かるようにしてほしい。絵画の回数を増やしてほしい。いろんな映画を見たい。趣味で行っている活動など発表できる場が欲しい。中庭を活用して楽しめることがないか？例えば“ポッチャ”みたいなレク活動はどうか？旧施設は遊歩道があり、四季折々の花など見て回ることができたが、今はできなくて残念。散歩は楽しい。楽しい。	現在、更なる余暇活動の充実を図っているところです。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協議して参ります。また個々のご要望等は、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。
4	余暇活動の回数を増やしてほしい(2)。多い。遊びりの回数を増やしてほしい。ミニドライブの回数を増やしてほしい(3)。入浴等と重なりミニドライブに行けていない。	余暇活動の回数については、出された意見を参考にし日中活動企画委員会にて利用者自治会の方々と協議して参ります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	声大きい人がいる(2)。口調が荒い人がいる(2)。上から目線で話されることがある。生意気な態度をとる人がいる。怒られる時がある。
2	長く待たされることがある(2)。できるだけ早く対応してほしい。自分が後回しにされているように感じる。男性職員は力があり、荒っぽく感じる。少し雑な時がある。時間をかければ自分でできることを、職員がやってしまうことがある。危ないからと言って必要以上に見守られる。満足している。みんないい人です。
3	技術は人によって違う(3)。技術不足な人がいる。移乗介助が下手な人がいる。移乗介助は2人で行ってほしい。痛い思いをしたことがある。怖い思いをしたことがある。
4	髪型が気になる職員がいる。同じ制服を着ていて良い。

次のように対応させていただきます
不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員には接遇マナー向上に向け適切に指導して参ります。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に努めて参ります。
なるべくお待たせしないよう早めの対応を心掛けて参ります。また利用者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な対応を心掛けて参ります。
マニュアルを基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な対応を心掛けて参ります。
不快感を持たれないよう、身だしなみに気をつけて参ります。

◆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(4)。便器の高さが低い。以前よりいい。入り口は広い方がいい。まぶしかったり暑かったりするので、窓にカーテンが欲しい。ポータブルトイレに座っているが、少しお尻が痛い。
2	使った備品がそのままになっていることがある。ペーパータオルが切れていることがある。前に使った人のよだれで床が滑ることがある。便器に汚れが残っていることがある。

次のように対応させていただきます
ご不便をおかけし申し訳ございません。ご意見を伺いながら、改善して参ります。
安全・安心・快適にお使いいただけるよう、備品等整えて参ります。またお気づきの点があれば、遠慮なく職員にお申し出ください。



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