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!~

きぼうの家(入所)

◆住環境について

利用者の皆様からの要望事項

利用者の皆様からの要望事項		
1	もう少し広い方が良かった(3) 物を置くと部屋が狭い。	
2	ちょっと寒い。 夜中寒い時がある。 新しくなってから部屋がずっと暑い。 温度調節が一括管理なので困る。 職員によっても部屋の温度が違うので困る。 温度調整が出来て良い。	
3	窓際にベッドを置いて外が見たい。	
4	居室の棚などの掃除をしてほしい。	
5	窓が開けづらい。	
6	収納が少ない。衣替えはしなくても良いように服 を全部置きたい。	
7	他利用者の声がうるさく、遮音性が良くない。	
8	時々トイレの匂いがする。	
9	窓を開けると外の音がうるさい。	
10	日が当たらない。	
11	昨年も伝えたが、居室の移動をしたい。	
6	チェストのテーブルが固定出来ると良い。	
7	談話室のテーブルを使いたい時に、他の人が 使っている事があるので、もう一台あれば良い。	
8	ナースコールが短い。	
9	冷蔵庫が欲しい。	

次のように対応させて頂きます ご不便をおかけし申し訳ございません。ご希望を伺いながら家具な どの配置を工夫し、快適な居住空間を考えてまいります。 申し訳ございません。その都度確認を行いながら、こまめに調節し、 快適に過ごしていただけるよう対応してまいります。 申し訳ございません。防災上、支障のない範囲で対応させていただ きます。 申し訳ございません。定期的な掃除を行うよう努めてまいります。 申し訳ございません。部屋の大きな窓は重いため、必要時には職員 が開閉するので遠慮なくお申し出下さい。 常設してあるチェスト以外にも、家具の設置は可能となっています ので、遠慮なくお申し出下さい。 ご迷惑をおかけして申し訳ございません。状況に応じ居室の変更も 検討してまいります。 申し訳ございません。換気等に注意して、快適な環境作りに努めて まいります。 ご迷惑をおかけして申し訳ございません。状況に応じ居室の変更も 検討してまいります。 ご迷惑をおかけして申し訳ございません。状況に応じ居室の変更も 検討してまいります。 申し訳ございません。早急に検討させていただきます。 ご意見、ご希望を伺いながら検討してまいります。 ご不便をおかけして申し訳ございません。代用出来るものを検討し てまいります。 ご不便をおかけして申し訳ございません。代用出来るものを検討し てまいります。

ご意見、ご要望を伺いながら検討してまいります。

10	部屋に洗面所が欲しい。
11	談話室にいる時に他の利用者が腕を掴んで来る のが嫌だ。

洗面所付きの部屋もある為、ご希望を聞きながら検討してまいります。

申し訳ございません。皆さまが安心して生活していただける環境づく りに努めてまいります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項

小川	石の省禄からの安望事 埧 ────────────
1	美味しい時とまずい時がある。 味が濃い時と薄い時がある。 たまにしょっぱい。 味付けにバラつきがある。 味付けは良いが、油っぽい。
2	献立は油物が多いから減らしてほしい。 メニューがある程度決まっている。
3	副菜を少なくしても良いので米を美味しくして欲しい。お米が美味しくない。
4	量がもっと欲しい。
5	出前を食べたい(2)
6	刺身などもっと美味しいものが食べたい。
7	自分の手でパンを食べたい。
8	パンセレクト以外にもアンケートを取って意見を 聞いて欲しい。
9	まとめ介助や麺類の時に職員さんが手伝ってく れて助かっている。 味付けは自分にあっている。美味しい。 今の順番で良い。
10	介助は職員によっていい時と悪い時がある。 介助のペースが早く恐いと感じる時がある。 ゆっくり食事がしたい。 介助方法を統一して欲しい。

次のように対応させて頂きます

申し訳ございません。嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、健康上支障のない範囲で味付けの工夫や変化に富んだ食事が提供出来るよう検討してまいります。

また、皆さまのご意見、ご希望は調理委託業者に伝え、対応してまいります。

嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、健康上支障のない範囲で味付けの工夫や変化に富んだ食事が提供出来るよう検討してまいります。また、皆さまのご意見、ご希望は調理委託業者に伝え、対応してまいります。

皆さまのご意見、ご希望は調理委託業者に伝え、対応してまいります。

申し訳ございません。増量が可能か主治医と相談してまいります。

申し訳ございません。ご意見をお伺いながら、検討してまいります。

申し訳ございません。衛生面を考え、夏場の提供は控えさせていただいてますが、ご希望は調理委託業者に伝え、対応してまいります。

安全面を考慮しながらの対応をさせていただいております。満足し ていただけるよう検討してまいります。

定期的に皆さまから意見を聞く機会を設けるよう、食事委員会で検 討してまいります。

今後も満足していただけるよう努めてまいります。

申し訳ございません。介助方法を統一し、安心し召し上がっていただける様、検討してまいります。

11	他利用者のテーブルをコツコツたたく音が気にな りやめてほしい。
12	ソフト食・ペースト粥は代り映えしない為、今まで食べていた物(食事形態)が食べたい。
13	食事の時間が遅い時があって嫌だ。 食事の時間を早めて欲しい。 朝食が少し遅い。 夕食の時間が早い。 朝食と昼食の間隔が短い時がある。
14	お茶のやかんを持ったまま、利用者と関わる職 員がいるが、危ないと思う。

申し訳ございません。快適な環境作りに努めてまいります。

健康状態を配慮した上での食事形態となりますが、外部嚥下食も取り入れ豊富なメニューの提供を実施してまいります。

申し訳ございません。可能な範囲の時間内であれば、時間の調整は出来ます。ご希望を伺いながら検討してまいります。

申し訳ございませんでした。ご指摘していただいた内容を周知し、今 後同じようなことが起こらないよう対応してまいります。

◆入浴について

利用	利用者の皆様からの要望事項	
1	脱衣所と洗身中が寒い。	
2	お湯がぬるい時がある。 もう少し長くお湯に浸かりたい。	
3	介助は人による。 湯船の中でバランスを崩し恐いと感じる時があ る。	
4	入浴の順番で呼びには来てくれるが、その後忘 れられる事がある。	
5	職員によって入浴時間が違う。 入所とショートの入浴の順番などうまくやってもら いたい。	
6	リクライニングの椅子があると洗髪時にも便利で良いと思う。 シャワーチェアの手すりを長くして欲しい。調整出来るのがあればいい。	
7	時間を変更してもらったので問題はない。 お願いした事は改善してもらっている 浴槽の深い所に入れてもらっているので、肩まで 入れてプールみたいで良い。	

次のように対応させて頂きます

申し訳ございません。脱衣所、浴室の温度を上げるのには時間がかかる為、冬場は早めに暖房を入れる様に徹底してまいります。

申し訳ございません。お湯の温度や入浴時間は健康上支障のない 範囲でお好みに調整します。遠慮なくお申し出下さい。

申し訳ございません。マニュアルに基づく勉強会を行い、介護技術 の向上を図り、安全、安心、快適な入浴サービスを提供してまいりま す。

申し訳ございません。入浴担当の職員間でしっかり連携を図り、失 礼のない対応にを努めてまいります。

申し訳ございません。その日により、短期入所を利用する方などで 入浴時間が変更にる事があります。順番が変更になる時には事前 にお伝えするようにしてまいります。

貴重なご意見をありがとうございます。福祉用具については入浴委員会で検討してまいります。

今後もご希望、ご意見を伺いながら、個々の好みに合った入浴が行 えるよう努めてまいります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項

1	レク等については外で行いたい。 建物内でやるレクはつまらない。 外でお祭りをしたい。 秋祭りをしてほしかった。 大きな行事が行われていないのでさみしい。 コロナがなくなったら全体行事をしたい。
2	音楽活動を増やして欲しい。 カラオケ・将棋・オセロの回数を増やして欲しい。 行事の回数を増やして欲しい。 茶道やコミュニティカフェを楽しみにしている。
3	活動する曜日と予定が固定なので、お風呂などで行きたくても行けない時がある。
4	行事の内容がワンパターン。 出たいものがないため、参加していない。
5	面会や外出をしたい。 外に出れなくて嫌。 買い物やドライブをしたい。 外出レクが少ない。 買い物に行って自分で毛糸を選びたい。
6	クリスマス会でマグロを出すのはやめて欲しい。
7	夏祭りで買い物が出来なかった。自由に購入で きるようにして、みんなが楽しめる内容にして欲し い。

次のように対応させて頂きます

コロナウイルス感染症の影響により、多くの行事が縮小ました。今 後も、感染症の状況を見ながら様々な行事の実施について検討してまいります。

今後も皆さまに楽しんでいただけるよう、回数や活動内容を充実し てまいります。

申し訳ございません。開催日につきましては、ご意見、ご希望を伺いながら同じ曜日にならないよう配慮してまいります。

申し訳ございません。行事、余暇活動については皆さまからご希望、ご意見を伺いながら、日中活動企画委員会で、皆さまに楽しんでいただけるような内容を検討してまいります。

申し訳ございません。コロナウイルス感染症の影響で、面会の制限 や外出、外泊を中止しております。今後は、感染症の状況を見なが ら検討してまいります。

申し訳ございません。皆さまからご意見、ご希望を伺いながら日中 活動企画委員会で検討してまいります。

申し訳ございません。皆さまからご意見、ご希望を伺いながら日中活動企画委員会で検討してまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項

言葉も対応も荒っぽい人がいる(怒らせているつ もりはないけど怒られる)

次のように対応させて頂きます

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。コンプライアンス チェックシートを活用したり、スローガンを揚げるなどして意識付けを 行い、接遇マナーの向上に努めてまいります。

2	職員によっては冷たい対応の人がいる。 障害者だから優しくしてほしい時がある。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。コンプライアンス チェックシートを活用したり、スローガンを揚げるなどして意識付けを 行い、接遇マナーの向上に努めてまいります。
3	上から目線で言われている様に感じる。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。コンプライアンス チェックシートを活用したり、スローガンを揚げるなどして意識付けを 行い、接遇マナーの向上に努めてまいります。
4	ちゃんと話を聞いてくれる人とそうじゃない人がいる。	申し訳ございません。皆さまの声にしっかりと耳を傾けながら丁寧な 対応をしてまいります。
5	後回しにされる事がある。	申し訳ございません。お待たせする場合には理由を説明し、できる かぎり早く対応させていただきます。
6	ベッド移乗の時にこわい時がある。 介護技術は人に差があり、なかなか上手に出来 ない人もいる。 人それぞれまあまあ。 慣れていない職員の移乗介助に不安を感じた事 がる。	不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。不慣れな職員が介助をする際には、サポート職員をつけ、安全で丁寧な支援を行ってまいります。また、介護技術の勉強会を実施し、技術の向上に努めてまいります。
7	もう少し丁寧にして欲しい。	申し訳ございません。その都度確認を行い、丁寧に対応してまいります。
8	介助の時、手袋が汚れていても最初から最後ま で変えない人がいるので嫌。	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。一処置ごとの手袋 交換と適切な手指衛生による対応をしてまいります。
9	「介助の仕方が痛いから直して」と言っても直らない。	申し訳ございません。該当職員に直接指導してまいります。
10	頼み事など満足はしていない。時間があっても そっちのけで、もう少し話を聞いて欲しい。	ご指摘いただきありがとうございます。利用者様の声にしっかりと耳を傾け、声かけや確認を行い、丁寧に対応してまいります。
11	職員が他利用者の名前をさん付けで呼んでいない事がある。(呼び捨て)	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員として適切な 対応を行うよう、該当職員に直接指導してまいります。
12	安楽便器を使用している時「終わったから外して ほしい」と言っても、「まだ出るからそのままで」と 言われる。	申し訳ございません。利用者様の気持ちに寄り添い、丁寧に対応してまいります。
13	男性職員がいないと移乗が出来ない為、寝たい 時に待たされる。	申し訳ございません。移乗方法の提案をさせていただき、希望時に 移乗できる方法を検討してまいります。
14	寝ている事が多いので、あまり関わってもらってない。もっと頻繁に部屋に来て欲しい。	申し訳ございません。頻回に巡視を行ってまいります。

15	担当が悪い。言った事をやってくれない。無視される。返答がない時がある。
16	話を聞いてくれる職員もいる。

不快な思いをさせてしまい申しございません。該当職員には直接指導し、接遇マナーの向上を図ると共に、福祉の専門職としての自覚と誇りを持ち丁寧な対応をするよう、指導してまいります。

今後も声かけや確認を行い、丁寧に対応してまいります。

◆排泄について

		·
利用者の	皆様から	の要望事項

利用者の皆様からの要望事項		
1	ポータブルトイレが痛い。	
2	安全を優先した座り方に不満がある。	
3	便座の後ろが上がっているので、少し座りずら い。	
4	使える個室が限られているので、待つことがあ る。	
5	汚物室を使用するが狭い。	
6	小便器の形状の問題だと思うが、はね返りがあ る。	
7	排便時だけポータブルトイレに座る為、2日に1 回くらいは座らせて欲しい。	
8	ペーパタオルが使えないので、トイレットペー パーを使用している。ジェットタオルを置いたらど うか。	
9	夜間に看護師がいないのが不安。	
10	途中他の用に行ってしまい放っておかれた事が ある。	
11	トイレ中ドア、カーテンが開けっ放しや、少し開いていた事がある。 排泄中カーテンを閉めていても、体温や血圧を 測りに来られるのは嫌だ。居室に利用者が入ってくる。	
12	夏はトイレが暑すぎるので冷房を付けて欲しい。	

次のように対応させて頂きます 申し訳ございません。便座にクッション性のあるものを敷くなどして 対応してまいります。 申し訳ございません。転倒事故の経緯もあり、安全性を優先してお ります。ご理解の程よろしくお願いいたします。 ご不便をおかけし申し訳ございません。必要時にはお手伝いさせて いただきます。 ご不便をおかけして申し訳ございません。タイミングが重なった際に は、別の個室を使用出来るようお手伝いさせていただきます。 申し訳ございません。ご不便が生じた際には、職員にお申し出くださ 申し訳ございません。ご不便が生じた際には、職員にお申し出くださ 健康面で支障のない範囲で、快適に排泄が出来るよう検討してまい ります。 ご不便をおかけして申し訳ございません。ペーパータオルが使用出 来るよう、環境整備に努めてまいります。 申し訳ございません。夜間でも看護師との連絡を密に行い、適切な

申し訳ございません。皆さまからのご意見を周知し、プライバシー保 護を徹底してまいります。

申し訳ございません。止むを得ずその場を離れる際には、事前の説

明を行い、すぐに戻るよう徹底してまいります。

ご不便をおかけして申し訳ござません。廊下の空調の調節を行なってまいります。冷房設置については検討してまいります。

対応に努めてまいります。

様式4

13	排便時にせかされる事がある。
14	床が濡れていたり、トイレットペーパがちぎれて散らかっている事がある。 便器の掃除がしてない時がある。

申し訳ございません。終わった際にはナースコールでお知らせしていただいて、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ございません。清潔に使用できるようチェックや清掃を行い。快適な環境作りに努めてまいります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください