

## 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！～

### きぼうの家施設入所支援

#### ◆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	もう少し広い方が良い。物を置くと狭く感じる。狭い(2)
2	もっと明るくしてほしい。
3	時々部屋が涼しすぎる時がある。少し寒い時がある(5) 暑がりだから暑い。廊下の温度が寒かったり暑かったりする。職員は動いているから職員に合わせているのは仕方ない。西日が強くて空調で調節しても暑い。隣の部屋が暖房を入れると暑い空気が流れてくる。
4	居室の場所が変わり、慣れない。ベッド下の掃除があまい。窓を開けるとトラックがうるさい。夜間、隣の部屋がうるさくて眠れない。
5	緊急避難時、居室から外へ出るとの事だが、本当に安全に外へ出れるのか不安。

<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。家具等の配置を工夫し、快適な居住空間を整えてまいります。</p> <p>その都度確認し、部屋や廊下の明るさを調整してまいります。</p> <p>外気温に応じこまめに温度を調整し、その都度確認しながら快適に過ごして頂けるよう対応致します。</p> <p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。掃除のご指摘はすぐに改善いたします。家具等の配置を工夫し、状況に応じ居室の変更も検討してまいります。</p> <p>災害の状況に応じて避難経路が定めております、計画的に避難訓練を実施し不安が解消されるよう努めてまいります。</p>
--

#### ◆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	味が薄い(6)味が濃い(4)油っぽい。魚は味が薄い。食事はまずい。パンはパサパサしている。菓子パンは中身が少ない。サンドイッチは具の内容がマンネリ化している。味噌汁の量が少ない。味噌汁の具が小さく少ない。カレーが辛い。
2	同じ物が多い(6) 生ものが食べたい(2) 魚ばかりで美味しくない。魚が多い。豆腐が多い。甘い豆腐をおかずとして出さないでほしい。もっと色々な物を出してほしい(ラーメンなどもっと出してほしい)。出前(美味しい物・丼物)が食べたい。好き嫌いがあって、選んで食べている。焼き魚・唐揚げ・肉・生卵が食べたい。おにぎり・稲荷寿司食べたい。
3	夕食の時間を早くしてほしい。ご飯を食べる時間を遅くしてほしい。時間は良いが配膳が遅い(3) 食堂が暑くて、待たされることが多いと具合が悪くなる為、スムーズに出してほしい。自分で食べたい。外食したい。食堂はうるさいから部屋で食べたい。食事の量が大きなのに、大盛でない日がある。

<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検討し、改善に努めてまいります。また皆様のご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。</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まいります。</p> <p>利用者皆様のご意見、ご希望をお伺いしながら食事委員会にて検討してまいります。</p>
--

4	介助が早い人がいて、口の中に入っているのに次を入れられてしまう。口の周りが汚れていても、食事の途中だと拭いてくれない。口に入れる量が多すぎて食べにくい時がある。朝食前に朝ドラを見たいのに、強引に連れてかれてしまう。車椅子が変わって、咽、体の傾きが解消された。
---	---

大変申し訳ございません。利用者様、個々にあった支援をさせていただいてます。お気づきの点がありましたら遠慮なくお申し付けてください。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	待つ時間が長い。もっと早く入りたい(10:00~10:30)
2	お湯がぬるいから熱くしてほしい。好みの温度にてもらっている。もっとゆっくり湯船に浸かりたい(4)
3	自分で入れるが、浴槽に手すりが欲しい。浴室が少し汚く感じる。見える所に鏡を付けてほしい。音楽が好きじゃないから静かに入りたい。ラジオの音が大きすぎて話をしていても聞こえない事がある。
4	曜日と時間を教えてほしい。介助については良い人も悪い人もいるから、良い時と悪い時がある。

次のように対応させていただきます	
利用者皆様のご希望に添った時間に入れる様、入浴委員会で検討してまいります。	
利用者皆様のご希望に添い、健康上支障がない湯温、時間で対応させていただきます。遠慮なく職員にお申し出下さい。	
取り外し可能な手すりを使用し、安全・安心に入浴していただけるよう努めてまいります。必要な用具等は入浴委員会で検討してまいります。利用者様が快適に入浴できるよう、環境整備に努めてまいります。	
入浴日、時間については職員よりご案内します。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、快適な入浴を提供してまいります。	

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	今年はしょうがない(2) 行事を多くしてほしい(4) パーベキューは楽しみ。ゲストの人に来て歌ってもらいたい。外で全員で集まりたい。行事には常にアルコールを付けてほしい。春祭りがなく残念。体調の関係でほとんど出ていない。
2	行事が少ない(2) コロナでいつもの行事が出来なくて残念。物足りない。
3	散歩に行きたい・増やして欲しい(6) 季節ごとに散歩に行きたい。ミニドライブや買い物に行きたい。将棋をやりたい。将棋をしたいが、しり込みしてしまい参加できない。今はしょうがないけど、ボランティアの人と将棋がしたい。もっと楽しい事をしてほしい。余暇活動は参加していない(4) 気の合わない人と一緒に居たくないから参加していない。年を重ねているので、散歩に行けるうちに行きたい。
4	カラオケの回数が少なくなった気がする。毎回同じ曜日だと参加出来ないから変えてほしい。将棋の回数を増やしてほしい。

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協議し、楽しく参加していただけるような行事を企画してまいります。	
行事等について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まいります。	
現在、更なる余暇活動の充実を図っています。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ながら取り入れてまいりますので遠慮なくお申し出下さい。	
余暇活動について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まいります。カラオケの開催日は同じ曜日に偏らないよう配慮してまいります。	

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	話し方が荒っぽい。言葉遣いが悪い人もいる。職員同士の会話は口調が荒い。元気があるのは良いが、周りの状況を考えて、節度ある態度、会話をお願いしたい。荒っぽい。突然怒られる。雑な所がある。怒りっぽい職員は嫌だ。男性は優しい。	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、指導してまいります。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ります。
2	トイレ介助などをお願いしても「他の人に頼んで」と言われ、やってくれない人がいる。「車椅子のステップを上げて」と頼んだら、足で上げる人がいた。介助中、危険を感じ訴えるが、反応してもらえない。トイレに入る時は最優先で対応してほしい。対応や介助は丁寧な人、悪い人など大きな差がある。身だしなみやオムツの当て方など新人さんの方がしっかりしている。ベテランの方が雑な気がする。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。該当職員には注意、指導し、その場で対応ができない場合には、理由を説明するなどの誠意を持った対応をするよう周知してまいります。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ながら丁寧に対応してまいります。
3	ズボンを真っすぐに上げてほしい(介助しやすいズボンは購入している)。移乗の際、体が痛い。一部の職員の介助技術に不安がある(車椅子の乗り降り)。技術は人によりまちまち。	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まいります。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まいります。
4	男性職員で、腰でズボンを穿いており、下着が見える時があり気分が悪い。髪がボサボサの職員がいる。	不快感を持たれないよう、身だしなみを整えてまいります。

◆排泄について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	トイレは前の施設(羽黒)の方が安心して座れた。狭い、広くしてほしい。石鹸、ペーパータオルがない時がある。トイレがうるさくて集中出来ない。手すりの位置で使えるトイレの位置が決まってしまう。空いていない時は違う所に入るから心配。	ご不便をおかけし申し訳ございません。ご意見をお伺いしながら、快適にご利用いただけるよう検討してまいります。
2	座る時、上がる時はちゃんとカーテンを閉めてほしい。ドアを開けて介助をする人がいる。黙って開ける職員がいる。使用中なのに入ってくる人がいる。排泄中に隣に立って待たれると緊張してしまう。終わったらナースコールで呼ぶから待っていてほしい。	安心して排泄が出来るようプライバシーへの配慮を徹底するよう、周知してまいります。
3	後片付けが出来ていない時がある。トイレが臭い。ブルー便器を使用しているが、たまに漏れてベッドや車椅子、服が濡れてしまうのが嫌。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清潔で快適に使用出来るよう努めてまいります。安心して排泄が行えるよう、介護技術の向上と対応に努めてまいります。
4	ポータブルトイレの介助をしてもらう際、人によって腰やお尻が痛い時があるから声を掛けてほしい。尿瓶の確認をしてほしい。スムーズに出なくて困っている。	声かけや確認を行いながら丁寧に対応してまいります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください