

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！～

きぼうの家生活介護・短期

◆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	もう少し広い方がいい(2)	ご不便をおかけし、申し訳ありません。ご希望を伺いながら家具等の配置を工夫し、快適な居住空間を考えてまいります。
2	暗いと眠れない為、小さい電気をつけ眠れている。	今後も安心して休んでいただける様、環境を整えてまいります。
3	暑い時がある。寒い時がある。調整してもらっている。自分で調整が出来ない。	温度設定をこまめに調整し、快適に過ごしていただけるよう対応してまいります。
4	利用時によって部屋が変わるが、部屋が同じところの方が助かる。掛け布団が暑い時があり、布団から足が出てしまう。	出来る限り同じ部屋でご利用していただけるよう配慮致します。巡視を頻回に行い、掛物を調整するなどの配慮してまいります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	味が濃い。カレーが辛かった。	味付けの工夫をする他、健康上支障のない範囲で改善してまいります。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。
2	おやつ(水分)量を増やしてほしい(コップ6杯飲んでいるが)高齢者向けのメニューが多い(シチュー・ハンバーグなどを増やして欲しい)。肉料理が多く感じる。肉料理が食べたい。暑い時はのどごしの良いものを食べたい。	申し訳ありません。健康上支障のない水分量となっている為、ご了承下さい。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まいります。
3	もう少し時間を早めてもらいたい。	利用者様のご意見・ご希望をお伺いしながら食事時間について検討してまいります。
4	スプーンですくえるようもう少し細くしてほしい。麺はスープにトロミを付けてほしい(トロミがついていれば自分で食べれる)。ご飯がすすまない時があるので、ふりかけを用意している。	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。

◆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	手すりがないので、ちょっと怖い。機械浴槽を車椅子ごと入れる物にしてもらいたい。	ご要望時には取り外しが可能な手すりを使用させていただきます。遠慮なく職員にお申し出下さい。安全、安心に入浴していただけるよう入浴用具等を工夫してまいります。
2	夏場は短めで、上がる時に冷たいシャワーの水をかけてほしい。	利用者様のご希望に添い、健康上支障がない範囲で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	もっと家族が参加出来る行事をやりたい(してほしい)。	保護者の皆様にも参加していただける様、日中活動企画委員会にて協議してまいります。
2	日々の活動は参加していない。居室で静かに穏やかに過ごしている。大勢の活動は好きではないので、参加していない。タブレットやテレビを見ているのが好き。	皆様の好みに合った活動内容を検討していきたいと思います。
3	季節毎に行事があり満足している。手芸をもっとしたい。	引き続き満足していただけるような行事を企画してまいります。

◆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	ベテラン職員の言葉遣いは良いが、若い職員がタメ口で話してくるのが気になる。職員同士(先輩・後輩)では敬語を使っている。タメ口で「～する?」や「あ～ん」と言われショックだった。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。研修等を行い、接遇マナーの向上を図ってまいります。
2	無愛想でお願いしにくい職員がいる(布団を掛けてもらう時に、片手で掛けられた)。ある職員に介助を待つて欲しいと言われたので他の職員に変わってもらった。私情が入ったり、その日の気分によって波が感じられるので、他の利用者さんはどう思うのだろう?と感じた(とても気にかけてくれる時もあるので、悪くは言いたくない)。	利用者皆様が不快な思いをされない様、接遇マナーの向上を図ると共に、プロとしての自覚を持ち丁寧な対応をする様、周知してまいります。
3	男性職員で長髪は清潔感がない。女性職員が振り返った時、長い髪が顔にあたった。	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	トイレが狭い。	ご不便をおかけし申し訳ございません。
2	入ると汚れている事がある。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。清潔で快適に使用していただけるよう努めてまいります。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください