

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	
1	狭い。もう少し広い方が良い。(複数)
2	北側なので冬は日が入らなくて寒い。(2)
3	暗くて寒い。風も通らない。
4	ナースコールが抜けやすい。
5	洗面のお湯が急に水になることがある。
6	もう少し大きいテレビを置きたい。
7	コンセントがチェスト側に少ない。
8	Wi-Fiは今後必須になると思うから個人契約ではなく、施設完備の方が良いと思う。
9	カーテンを開けると向かいの建物から見えてしまう。前の庭がもう少し広い方がいい。
10	ご飯を食べる時に、右から日差しが来ると食事が見えない。
11	エアコンの掃除を年二回はお願いしたい。
12	部屋は快適に利用出来ている。

次のように対応させていただきます
ご希望を伺いながら家具などの配置を工夫し、快適な居住空間を検討してまいります。
その都度確認を行いながら、こまめに調整し、快適に過ごしていただけるように対応してまいります。また、状況に応じ居室の変更も検討してまいります。
その都度確認を行いながら、こまめに調整し、快適に過ごしていただけるように対応してまいります。また、状況に応じ居室の変更も検討してまいります。
使用に支障があるものについては随時、対応してまいります。
給湯器を点検し、必要に応じたメンテナンスを行ってまいります。
居室でご利用いただくテレビについては、避難時に妨げにならない程度の大きさでの設置をお願いしております。ご希望される大きさについてはご相談ください。
家具等の配置の工夫や延長コードなどにより快適にご利用いただけるよう対応してまいります。
今後のWi-Fiのご利用状況に応じて検討してまいります。
窓からの景観を損ねない範囲での目隠しの設置など、工夫しながら快適に過ごしていただけるよう検討してまいります。
座席の移動やカーテンで対応させていただきます。
快適に過ごしていただけるよう対応してまいります。
これからも快適な環境を提供できるよう努めてまいります。

◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	味が薄い。(2)
2	味付けが濃い日と薄い日がある。統一してほしい。味見をしているのか疑問に思う。
3	油っぽいおかずが多すぎる。
4	お肉の油が多い。

次のように対応させていただきます
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、皆様のご意見、ご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。
統一した味付けとなりよう調理委託業者に伝え、改善してまいります。
皆様に喜んでいただけるようなメニューの検討を行ってまいります。また、ご意見、ご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。
皆様のご意見、ご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。

様式4

5	肉が固い時がある。	皆様のご意見、ご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。
6	マヨネーズ等の調味料はあらかじめかけておくのではなく、好みで使えるように皿の端に付けてほしい。	皆様のご意見、ご希望に沿えるよう、対応してまいります。
7	文句なし、美味しい。	今後も皆様に喜んでいただけるようなメニューを検討し提供してまいります。
8	パンをもっと食べたい。	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ご希望に沿った食事が提供出来るように検討してまいります。
9	肉をもっと食べたい。	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ご希望に沿った食事が提供出来るように検討してまいります。
10	魚が続く時(昼、夕)がある。(3)	一日のメニュー全体のバランスを考慮しながら、対応してまいります。
11	麺類を増やしてほしい。	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ご希望に沿った食事が提供出来るように検討してまいります。
12	納豆や目玉焼きが食べたい。	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ご希望に沿った食事が提供出来るように検討してまいります。
13	何の魚か分からない。	メニュー表に細かく記載するよう徹底してまいります。
14	メニュー変更の時には告知してほしい。	メニュー変更時には事前に告知いたします。
15	パンの具のバリエーションが少ない。	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ご希望に沿った食事が提供出来るように検討してまいります。
16	メニューがマンネリ化している。	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に検討してまいります。また、皆様のご意見、ご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。
17	昼と夕食の時間が早い。	可能な範囲の時間内であれば、時間の調整はできます。ご希望を伺いながら検討してまいります。

様式4

18	朝から昼にかけてが早く、昼から夕までの時間に差がある。
19	朝食の味噌汁が冷めている時がある。(2)
20	パン、おかずをハサミで切るのはやめてほしい。
21	いつもメニューの説明をしてもらっているが、実習生が配膳した時に説明がなかった。職員は伝えるべきだと思う。
22	職員数が不足しているからか、他の介助(トイレ介助)などで、その場を離れてしまう事がある。(仕方がないと思うが)
23	食堂で食事を食べたい。

可能な範囲の時間内であれば、時間の調整はできます。ご希望を伺いながら検討してまいります。
電子レンジを使用し、適温で召し上がっていただけるよう徹底してまいります。
安全面を考慮しながら対応させていただいております。
実習生への指導と事前の説明を徹底してまいります。
職員同士でサポートし合い対応してまいります。
コロナウイルス感染症の感染防止対策の一つで、食堂(全丁目合同)での食事を控えております。今後は感染症の動向を見ながら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	
1	もう少し湯船に入っていたい。(2)
2	ラジオを消してほしい。
3	浴槽に手摺がほしい。
4	シャワーの調子が悪い。
5	着替えが不慣れな職員がいる。
6	移乗介助が上手な人と怖い人がいる。
7	ちょっと危ないなと思う時がある。
8	週3回にしてほしい。
9	お風呂に入れられない時があるのが困る。(感染症の関係)
10	自分で伝える事が出来ているので不安はない。湯船にもゆっくり入っている。

次のように対応させていただきます
健康上支障のない範囲で調整してまいります。
ご希望を伺いながら対応してまいります。
福祉用具については入浴委員で検討してまいります。
シャワーの修理、メンテナンスを行ってまいります。
安心して入浴していただけるよう、介護技術の向上に努めてまいります。
安心して入浴していただけるよう、介護技術の向上に努めてまいります。
安心して入浴していただけるよう、介護技術の向上に努めてまいります。
回数を増やす事は現時点では難しいため、少しでも快適な入浴を提供できるよう検討してまいります。
感染症の対応により、入浴ができない時には、可能な限り清拭等に対応させていただきますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
今後ともご希望を伺い、より良い入浴が提供できるように努めてまいります。

◆行事・余暇活動について

利用者の皆様からの要望事項	
1	祭りの店が少ない。
2	祭りでは浴衣で踊ってもらいたい。
3	行事で趣味のハーモニカを吹きたい。
4	色々な料理を食べたい。
5	秋祭りでお兄さんに会えて良かった。
6	楽しい行事を増やしてほしい。(複数)
7	余暇活動の回数をもう少し増やしてほしい。
8	買い物に行きたいから、外出の機会を増やして欲しい。(2)
9	近くに散歩に行きたい。
10	外出先を増やしてほしい。
11	車でドライブに行きたい。
12	将棋をもう少しやりたい。
13	陶芸などの物作りがしたい。
14	映画が大好き。
15	ビーズでの指輪作りが楽しい。
16	オセロに出ていたが、相手が弱い事が多く面白くない。たまには職員が相手になってほしい。介護職が少ない時は事務所の職員が対応してほしい。(所長、次長も出てきてほしい)トップが出てこない現状が分からないのではないのか。

次のように対応させていただきます
皆様のご意見ご希望を伺いながら、日中活動委員会で模擬店等の内容を検討してまいります。
皆様のご意見ご希望を伺いながら、日中活動企画委員会で内容を検討してまいります。
行事の時だけでなく、定期的に披露できる場を検討してまいります。
皆様のご意見ご希望を伺いながら、日中活動企画委員会で提供可能なメニューを検討してまいります。
今後もお家族様と一緒に楽しめる内容を検討してまいります。
日中活動企画委員会で、皆さまが楽しんでいただけるような内容を検討してまいります。
他の活動の状況を考慮しながら、余暇活動の回数を検討してまいります。
外出支援については、感染症対策を講じながら実施できるよう検討してまいります。
外出支援については、感染症対策を講じながら実施できるよう検討してまいります。
外出支援については、感染症対策を講じながら実施できるよう検討してまいります。
外出支援については、感染症対策を講じながら実施できるよう検討してまいります。
将棋ボランティアの都合を伺いながら、可能な範囲で検討してまいります。
日中活動企画委員会で、皆さまが楽しんでいただけるような内容を検討してまいります。
今後も皆さまが楽しんでいただけるような創作活動の内容を検討してまいります。
今後も皆さまが楽しんでいただけるような内容を検討してまいります。
職種に関わらず、可能な範囲で対応してまいります。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	良い人も悪い人もいる。ストレスが溜まるような言い方をされる事がある。正しく丁寧にしてほしい。
2	普通に会話をしている、いきなりため口になる事がある。

次のように対応させていただきます
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を行い、接遇マナーの向上に努め、職員として適切な対応を行うよう、周知、徹底してまいります。
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を行い、接遇マナーの向上に努め、職員として適切な対応を行うよう、周知、徹底してまいります。

様式4

3	言葉遣いが悪い人が多い。(2)敬語を使わない。
4	ナースコールを押してからが遅い。(2~3回)ちょっと待ってが10分~20分。漏れてしまった事がある。
5	いつもイライラしている。怒られる。嫌われている。雑な職員がいる。
6	人によって介護が荒っぽい場合がある。
7	「トイレに行きたい」と呼んでも返事がもらえない。その事を職員に言うと「聞こえなかったから」と言われた。
8	女性職員は力が弱い部分があるので勢いをつける分、多少荒く感じる時がある。
9	受診時、車の運転が荒い。
10	洗面、歯磨きが終わったら、すぐに片づけてほしい。次の人が洗面所を使う時に飛ばされたくない。
11	「後でね」と言われる事が多く、すぐにやってもらえない。「ちょっと待って」と言ったまま来てくれない。
12	人によっては介護力を向上してほしい。
13	オムツがずれていたり、漏れていたりやり方が違う事がある。人によって介助が違う。
14	男性職員だと安心していられるけど、女性は不安になる。
15	介助技術は上手な人とそうでない人がいる。
16	香水が少し気になる。
17	施設の不満を言われたり、息抜きのお店として部屋に来られて困る。(度が過ぎる)
18	介護士が少なく大変そう。もう少し職員を増やして欲しい。

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を行い、接遇マナーの向上に努め、職員として適切な対応を行うよう、周知、徹底してまいります。
できる限りお待たせしないように努めてまいります。
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を行い、接遇マナーの向上に努め、職員として適切な対応を行うよう、周知、徹底してまいります。
安全で丁寧な支援を行ってまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
職員同士でサポートし合い、安全で丁寧な支援を行ってまいります。
安心してご乗車していただけるよう、安全運転を徹底してまいります。
ご指摘の内容を周知し、衛生管理を徹底してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
介護技術の向上に努めてまいります。
介護技術の向上に努め、統一した対応を行ってまいります。
職員同士サポートし合い、安全で丁寧な支援を行ってまいります。
介護技術の向上に努め、統一した対応を行ってまいります。
職員として適切な身だしなみを行うよう周知、徹底してまいります。
職員として適切な対応を行うよう周知、徹底してまいります。
ご不便をおかけしないよう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	
1	トイレの数が少ない。(2)重なる。
2	狭い。
3	自分が使える向きのトイレが少なく、他の人が入っている事がある。
4	トイレ中他の利用が入ってくる。

次のように対応させていただきます
ご不便をおかけして申し訳ございません。快適にご利用いただけるよう支援方法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。快適にご利用いただけるよう支援方法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。必要時にはお手伝いをさせていただきますので、遠慮なくお申し出ください。
プライバシー保護を徹底してまいります。

様式4

5	前にトイレ中に体温、血圧を測られたことがあった。絶対に止めてほしい。	プライバシーの保護を徹底し、適切な対応を行ってまいります。
6	女性が男性トイレに入って来た時があった。女性トイレを使えなかった状況(感染症、隔離対応中)は分かるがやはり恥ずかしい。	プライバシー保護を徹底してまいります。
7	介護スタッフも便器などを清掃するべき。	快適な排泄ができるよう環境作りに努めてまいります。
8	呼んでもなかなか来てもらえない。	できる限りお待たせしないよう努めてまいります。
9	床が濡れている時がある。	快適な排泄ができるよう環境作りに努めてまいります。
10	鍵を閉めて入りたいけど介助の関係で閉められないから「使用中」の札があると良い。	いただいたご意見を参考に検討してまいります。