

## 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(短期・生活介護)

### ◆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	狭い。	ご希望を伺いながら家具などの配置を工夫し、快適な住居環境を検討してまいります。
2	夏のクーラーの設定温度が高いので暑い。	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。
3	泊りの時にテレビが無くて見れなかった。	ご指摘をいただいてからは、常に設置しております
4	高さ調整の出来るテーブルがあると良い。	ご意見、ご要望を伺いながら検討してまいります。
5	時計があると良い。	ご意見、ご要望を伺いながら検討してまいります。
6	居室の入り口に暖簾があると良い。	ご意見、ご要望を伺いながら検討してまいります。
7	ベッドにテーブルがあると便利。(勉強をする時に車椅子に移らないといけないため)	ご意見、ご要望を伺いながら検討してまいります。

### ◆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	味付けが濃いので薄くしてほしい。	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提供ができ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。
2	肉料理を増やしてほしい。(2)	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検討してまいります。
3	魚料理は昼食に出してほしい。	一日のメニュー全体のバランスを考慮しながら、検討してまいります。
4	サツマイモなど甘いものが苦手なのに、サツマイモを使ったおかずが二品出てきて困った。	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。
5	夕食時間が早いので遅くしてほしい。(18:00以降を希望)	可能な範囲内で時間の調整はできます。ご希望を伺いながら対応してまいります。

### ◆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	機械浴がぬるいと感じる。	ご要望に合わせた温度の提供に努めてまいります。
2	早い時間に入る事が多く、浴室が寒い。(2)	冬場は早めに暖房を入れるように徹底してまいります。
3	西日が眩しいため、すだれがあると良い。(夏)	入浴委員会で検討してまいります。

4	抱え方がバラバラで安定しない時があるので、2人介助してほしい時がある。
5	職員によっては介助をしたことが無いため、他の職員に聞きに行き、待たされる事がある。
6	きぼう(の家)のお風呂好きです。

職員の介護技術の向上と、統一した介助方法を徹底してまいります。
職員の介護技術の向上と、統一した介助方法を徹底してまいります。
今後も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	行事をもっと増やして欲しい。(利用時に行事にあたると良い)
2	活動に参加する様に勤められるが、背中が痛くなるからずっと出てるのは辛い時がある。その日によって違うから頻回に声を掛けて欲しい。
3	夏祭りが良かった。特に花火が綺麗で感動した。職員がお揃いのTシャツを着る事で一体感があり、盛り上げようという気持ちを感じられた。

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で検討してまいります。
その日の体調を伺うよう、頻回に声を掛けさせていただきます。
今後も皆様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。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	相性もあると思うが、人によって声掛けが嫌だなと思う人がいる。
2	忙しいとは思いますが、談話室に職員がいてほしい。(トイレ等の時に声をかけずらい)
3	頼みたい時に職員がいない時があった。
4	名前が分からない時があるので、名前が記入してある服装に揃えてほしい。
5	忙しすぎると思います。一生懸命、怪我無く介護して下さい有り難く思います。

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てまいります。
ご不便をおかけしないよう支援方法を検討してまいります。
ご不便をおかけしないよう支援方法を検討してまいります。
制服の着用を徹底してまいります。
今後も安心して生活していただけるよう努めてまいります。

◆排泄について

利用者の皆様からの要望事項	
1	トイレが少し狭く感じる。
2	排泄後、トイレトペーパーがズボンの中に残っていた。

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。
清潔な支援を行うよう、周知、徹底してまいります。