

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		次のように対応させていただきます
1	部屋がもう少し広い方が良い(2) ちょっと狭い(2)	ご希望を伺いながら家具などの配置を工夫し、快適な居住環境を検討してまいります。
2	節約とは言うけど、必要以上に電気を消してほしくない。	状況を見極めながら改善に努めてまいります。
3	部屋の温度が寒い時がある。寒い。	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に対応してまいります。
4	もう少し明るいと良い。	備え付けの照明だけでは暗いようでしたら別の照明についても提案してまいります。
5	南側を向いていないため、寒くて暗い。	状況に応じ居室の変更も検討してまいります。
6	エアコンの設定温度が管理されている。人によって適した温度が違うため不快。	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。
7	手が届かないから少し下に欲しい。(コンセント)	代用できるものを検討してまいります。
8	ベッドの向きを南向きにしたい。	家具などの位置を確認して対応してまいります。
9	トイレの匂いがするから部屋を変えて欲しい。	状況に応じ居室の変更も検討してまいります。
10	チェストテーブルが動いてしまい使いづらい。	ご意見、ご希望をお伺いながら改善に努めてまいります。
11	倉庫が狭いので私物を預けられない。	倉庫は限られたスペースとなっており、ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。
12	明るさや温度が自分で調整出来るから良いです。	これからも快適な環境を提供できるよう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		次のように対応させていただきます
1	ちょっと薄い。薄い。	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。
2	全体的に味を濃くしてほしい。	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、皆さまのご意見、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

3	油っぽい(2)	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できるように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も伝え、対応してまいります。
4	お米を美味しいものに変えてほしい。	皆様からいただいたご意見、ご希望は調理委託業者にも伝え、対応してまいります。
5	味にばらつきがある(2) たまにしょっぱい時がある。	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できるように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も伝え、対応してまいります。
6	同じメニューが多い。マンネリ化している。	嗜好調査や栄養バランスを考慮し、変化に富んだメニューが提供できるように検討してまいります。
7	肉が多いから魚を増やしてほしい。	嗜好調査や栄養バランスを考慮し、健康上支障のない範囲でご希望に沿えるように検討してまいります。
8	魚料理が多い。朝、昼代替えで魚、夜と三食魚の時もある。	嗜好調査や栄養バランスを考慮し、健康上支障のない範囲でご希望に沿えるように検討してまいります。
9	魚が多い。(肉が好き)	嗜好調査や栄養バランスを考慮し、健康上支障のない範囲でご希望に沿えるように検討してまいります。
10	夕食が早いと思う。	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。
11	朝が遅くてお腹がすく。	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。
12	もう少し遅い時間で食べたい。	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。
13	味噌汁やご飯が冷たい。	適温で召し上がれる工夫を検討してまいります。
14	ジャガイモの煮っころがしとかを出してほしい。	皆さま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。
15	麺がいつも冷たい。温かい物が食べたい。	適温で召し上がれる工夫を検討してまいります。
16	食事の順番が最後の方だから麺類の時は伸びてしまう。食べる前までは麺とスープを別々にしてほしい。	召し上がる直前にスープを入れる対応をとらせていただいております。
17	パンをハサミで切るのはやめて欲しい。自分の手でパンを食べたい。	安全面を考慮しながら対応させていただいております。

様式4

18	たまに怒られる事がある。(食べこぼしや食べ方が悪いと言われる)	職員の指導を徹底してまいります。
19	好き嫌いが多いため食べれない事も多い。(自分の問題です)	皆さま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。
20	オクラが苦手。調理してあっても食べられないので嫌。	皆さま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。
21	食堂でご飯を食べたい。みんなそう思っていると思うし、もう少し決まりを緩くして欲しい。	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の一つとして行っております。状況を見ながら以前の方法に近づけるように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	週3回入浴したい。	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に検討してまいります。
2	ショートステイの人がいると遅れ気味になるので事前に言ってもらえるといい。	事前にお伝えするようにしてまいります。
3	その時によって時間がバラバラ。ショートステイの利用状況によって時間が変わるのが少し気になる。	できる限り変わらないよう順番など検討してまいります。また、やむを得ず変わる場合は事前にお伝えするようにしてまいります。
4	入浴時間が時々遅くなる事があり、その後の生活にしわ寄せが行く。(ベッド安静の時間が短くなる)	できる限り変わらないよう順番など検討してまいります。また、やむを得ず変わる場合は事前にお伝えするようにしてまいります。
5	もう少し長く入りたい。	お湯の温度や入浴時間は健康上支障のない範囲で調整してまいります。
6	好みの温度にしてもらっているのが良い。だいたい希望通りにしてくれている。	今後もご希望を伺い、より良い入浴の提供に努めてまいります。
7	南の機械浴に入っていたが今は行けないので機械浴に入れたい。ずっと続くのなら北にも機械浴を入れて欲しい。お風呂の時だけでも南に行くことは出来ないのか？	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の一つとして行っております。状況を見ながら以前の方法に近づけるように検討してまいります。
8	床が滑って怖い。	浴室の環境に配慮しながら安全、快適な入浴を提供してまいります。
9	広いので暖房が効かない。	冬場は早めに暖房を入れる様に徹底してまいります。
10	介助が荒っぽい時があるので丁寧にして欲しい。	職員の介護技術と接遇マナーの向上に努めてまいります。
11	浴槽に手すりがあれば自分で入れる。	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。

◆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 ミニドライブや買い物に行きたい。	コロナウイルス感染症の感染防止対策の一つで外出の制限を行っております。今後は感染症の動向を見ながら検討を行ってまいります。
2 ハーモニカ演奏を披露したい。	貴重なご意見をありがとうございます。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。
3 皆で楽器演奏をしたい。	貴重なご意見をありがとうございます。レクリエーション活動の一つとして検討してまいります。
4 祭りの気分がしない。やっている事は変わらない。	コロナウイルス感染症の影響により小規模での開催になっております。今後は感染症の動向を見ながら検討を行ってまいります。
5 行事の回数を増やして欲しい。(2)	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。
6 体が動かないからあまり出ていない。	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。
7 自分の勝手に参加出来ない。	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。
8 コロナだからしょうがない。	感染症の動向を見ながら、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。
9 今まで外でやっていた行事は外でやってもらいたい。	感染症の動向を見ながら、以前行っていた内容に近づけるよう検討してまいります。
10 耳が遠いため、行事の内容が分からない時がある。	事前に内容の説明をするなど、日中活動企画委員会で内容や説明方法を検討してまいります。
11 コロナだから仕方がないとは言ってもそろそろやり方を考えてほしい。	感染症の動向を見ながら、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。
12 コロナになってから行事がまいち。秋祭りのキッチンカーも食べたいものがなかった。	皆さまが楽しんでいただけるような内容を、日中活動企画委員会で検討してまいります。
13 体が大変で起きているのが負担。行事の食事だけは参加している。茶道だけは頑張っ行ってきたい。	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。感染症の動向を見ながら外部講師の活動も行いたいと考えております。
14 全体で行いたい。	コロナウイルス感染症の感染防止対策の一つで全体で行う内容も控えております。今後は感染症の動向を見ながら検討を行ってまいります。
15 外部講師を呼ぶ活動をもっと増やして欲しい。	感染症の動向を見ながら外部講師の活動も行ないたいと考えております。
16 テレビを見て過ごす時間が長い。	皆さまが楽しんでいただけるような内容を、日中活動企画委員会で検討してまいります。
17 カラオケの回数を増やしてほしい。	コロナウイルス感染症の感染防止対策のため、レクリエーションの内容も考慮して実施しております。今後は感染症の動向を見ながら検討を行ってまいります。

様式4

18	将棋ボランティアにまた来て欲しい。
19	将棋の介助は将棋が分る人に入ってもらいたい。
20	おやつ会など食を楽しむ活動は楽しみ。
21	余暇活動は楽しい。
22	プチ散歩に行けて楽しかった。 またミニドライブとか外出が出来るようになれば良いと思う。(3)

感染症の動向を見ながら、ボランティアの募集を検討してまいります。
将棋の出来る職員を付けさせていただきます。
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。
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。
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。

◆職員の対応について

利用者の皆様からの要望事項	
1	乱暴。
2	我慢する事が多い。
3	言葉遣いや対応を直して欲しい。
4	きつい言葉で接している。上から言われている感じがする。
5	ちょっとした事でぐじぐじ言う職員がいる。
6	思っていないのに「すみません」と言う職員がいる。
7	利用者の中で職員同士の愚痴を言う職員がいる。ミーティングとかで言ってほしい。
8	職員が忙しそうにしており、声を掛けづらいし待つ事が多い。一人の利用者に付きっきりになって職員が足りない。
9	人手不足で職員がいないのは分かるが、自分の担当が違う目に行ってしまうのは困る。
10	人によって仕事を選ぶ人がいる。

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てまいります。
ご不便をおかけしないように、その都度確認を行い丁寧な対応をしてまいります。
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、徹底をしてまいります。
職員として適切な対応を行うよう、周知、徹底をしてまいります。
ご不便をおかけしないように対応してまいります。
ご不便をおかけしないように対応してまいります。
職員として適切な対応を行うよう、周知、徹底をしてまいります。

様式4

11	介護技術について不安を感じる人もいる。	不慣れな職員が介助をする際は、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、勉強会を実施し、技術の向上に努めてまいります。
12	髪の毛が長い人は縛ってほしい。(特に食事介助時になる)	職員として清潔な身だしなみに努めてまいります。
13	服装、身なりがだらしない人がいる。	職員として適切な身だしなみを心がけるように周知、徹底してまいります。
14	口腔ケア(職員)をして欲しい。	職員として清潔な身だしなみに努めてまいります。
15	悩みなど相談できる職員がいて欲しい。	お困りごとがあればご相談ください。皆さまの声を傾聴し、丁寧な対応に努めてまいります。

◆排泄について

利用者の皆様からの要望事項		次のように対応させていただきます
1	トイレが狭い。	ご不便をおかけして申し訳ございません。
2	便座が低い。	便座クッションを入れるなどの対応をまいります。
3	たまにペーパータオル・トイレペーパーがない。職員に言うと「一部の人が持って行くから置いていない」と言われるのがおかしいと思う。	設置が難しい場合があるため、必要時には声をかけていただければ対応してまいります。
4	便座に角度がある為使いづらい。	必要時にはお手伝いをさせていただきます。
5	トイレの中に椅子が置いてあるので狭い。	邪魔にならない場所に置くなど、環境の整備に努めてまいります。
6	着替え中に他の利用者がドアを開ける事があるのでやめて欲しい。	プライバシー保護を徹底してまいります。
7	排泄中に隣の利用者が入ってきてしまって困る。	プライバシー保護を徹底してまいります。
8	たまにカーテンが開いている時があるから閉めて欲しい。	プライバシーに配慮してまいります。
9	清掃員さんによって清掃がきちんと出来ない時がある。(汚い時がある)	いただいたご意見は清掃業者にお伝えします。また、普段から快適な環境作りに努めてまいります。
10	拭き残しがある気がするので清潔は保たれていない。	丁寧に対応してまいります。
11	頭をぶつけたり、落ちた事もあるため不安はある。	安全で丁寧な支援を行ってまいります。また、介助方法について勉強会を実施し、技術の向上に努めてまいります。
12	「便が柔らかいから早く取って欲しい」など、理由があって頼んでいるのに後回しにされる。	すみやかに快適な排泄ができるように努めてまいります。

様式4

13	ベッド上での排泄だが出来ない時に来てくれない。待つ事がある。
----	--------------------------------

できる限りお待たせしないように努めてまいります。

◆その他

1	顧客満足度調査についてちゃんと検討してくれているのか。意見について何か案を出したりしてくれているのか分からないのでしっかり考えて欲しい。
2	タブレットを購入したが使い方が分からず、教えてくれる人もいないため使えない。(月額もかかっている)支援員に言っているが何の反応もないため怒っている。
3	キャッシュレスを考えて欲しい。時代に乗り遅れる。施設の中にATMを作って欲しい。近くに銀行があるので、銀行員さんが来てくれれば職員の手が省けるのではないかな？

顧客満足度調査の意見・対応については、皆さまが見やすいように掲示させていただきます。また、必要に応じてご説明させていただきます。

使い方・操作方法については職員が分かる範囲でご説明させていただきます。

ご本人様は、成年後見人制度をご活用いただいております。今回のご要望については金融機関の判断になると思われま。職員の負担軽減に対し、貴重なご意見ありがとうございます。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください

