様式4

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（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頂きます
1	個室がいい。二人部屋がいい（2）。建て替え時には特別広いベッドか、プラットホームを作ってほしい。部屋が狭い、もう少し広いほうがいい（17）。入口が狭い（2）。開き戸を広くしてほしい。お風呂の脱衣場を広くしてほしい。収納が少ない。使い勝手が悪い（3）。使い勝手が良い。戸棚がほしい。	建て替えに向けての検討時、利用者の皆様のご希望にも配慮しながら、協議させて戴きます。
2	部屋が暗い（5）。もう少し暗くしても良い（2）。	季節や天候などによって、感じ方に差があると思われるため、確認し調整させて戴きます。
3	冬寒い（16）。夏暑い（2）。冬寒くて夏暑い（3）。もう少し早く暖房を入れてほしい。暖房の調子が悪い。エアコンの設定温度を低くしてほしい。	快適に過ごしていただけるよう、外気温に合わせてこまめに冷房・暖房の温度管理をさせて戴きますが、温度設定についてお気づきの点は遠慮なく職員にお申し出下さい。
4	同室者がうるさくて眠れない。同室者に嫌な思いをしている。物がなくなることがあり困る。	多床室なのでご不便、ご迷惑をおかけすることも多々あるかと思いますが、同室の方にはそれぞれに個人の思いや生活のペースがあるということをご理解いただけるよう話をさせて戴きます。
5	棚の整理をしてほしい。	早急に対応させて戴きます。
6	トイレの数が少なく、待つことが多い（8）。以前よりゆとりがある。広くしてほしい（3）。使いやすいトイレが1か所しかない。建て替え時も和式トイレを作ってほしい。ちり紙ではなくトイレットペーパーにして流せるようにしてほしい。便座が固い。	建て替えに向けての検討時、利用者の皆様のご希望にも配慮しながら、協議させて戴きます。

◆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頂きます
1	味が薄い（7）。しょっぱい時がある（3）。味がまちまちなので統一してほしい（3）。	健康上支障のない範囲で、味付けの工夫をするなど努力をさせて戴きます。
2	満足している（4）。今の業者の方が美味しい（2）。病院よりいい。業者が変わり味も変わった、以前の方が良かった（3）。量の差が激しいので一定量にしてほしい。禁食の物が出る時がある。おかずが少ない時がある（2）。洋風メニューが多くなった。メニューの名前がわかりづらい。シンプルなメニューがいい（2）。メニューに変化がほしい。同じメニューが続くように思う。嫌いなものが多く何も食べられない時がある。味付けも献立もあまり好みではない。同じ食材を使っている献立が多い。漬物がワンパターン。味噌汁がぬるい時がある。	業者が変わり、様々な声が寄せられています。給食委員会の中で検討させて戴く他、嗜好調査の結果や栄養バランスを考慮しながら、利用者の皆様のご希望に添えるよう、改善の努力をさせて戴きます。
3	おかずを細かく切りすぎる。おかずを細かく切ってほしい。	食事形態は、それぞれの利用者さんの嚥下状況に合わせて調整させて戴きますので、遠慮なくお申し出ください。
4	刺身を食べたい。寿司を食べたい。生の果物を食べたい。	嗜好調査の結果をもとに、利用者の皆様のご希望に添えるよう、メニュー作りをさせて戴きます。
5	出前が取れるようになり嬉しい。出前でラーメンをとりたい。	まだ試行の段階ですが、利用者の皆様のご希望に添えるよう調整し、実施させて戴きます。

6	食事時間を早くしてほしい（3）。誘導時間の幅が広すぎる（2）。食事前、廊下で待つのは良くないのでDルームで待つようにしてほしい。	利用者の皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、時間について食事委員会等で検討させて戴きます。
7	ゆっくり食べたい（3）。隣の人が食事を終えて、次の人に変わるとあせる。介助中職員が席を立つので待つことが多い。	利用者の皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、落ち着いて食べて戴けるよう、食事委員会等で検討させて戴きます。
8	なかなか準備をしてくれない時がある（2）。お椀の上におしぼりを置くのはやめてもらいたい。食堂入口に配膳車があり入りづらい時がある。	利用者の皆様にご不便・ご迷惑をおかけしないよう、注意事項や禁止事項を周知させて戴きます。

◆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頂きます
1	満足している（10）。もっと早い時間に入りたい（3）。できれば夜入りたい（2）。お風呂が遅くなると、食事が遅くなるから心配。入浴の順番が変わる時は予め伝えてほしい。余暇活動と重ならないようにしてほしい。	今後も安全に留意し、満足していただける入浴を提供できるよう努力して参ります。順番や時間については、利用者の皆様のご意見をお伺いしながら、入浴委員会等で協議させて戴きます。
2	もっと入っていたい（5）。入浴にかかる時間を短くしてほしい。	健康上支障のない範囲で、ゆっくりゆったりと入浴していただけるよう、またスムーズに入浴していただけるよう対応させて戴きます。
3	お湯が熱い時がある。熱くしてほしい（2）。上がり際のお湯を熱くしてほしい。好みに合わせてもらっている。	利用者の皆様一人ひとりの意向に合わせた温度で入浴して戴きたいと思いますので、遠慮なく職員にお申し出ください。
4	冬寒い（4）。知らない音楽がかかっているなら静かな方がいい。富士山の写真が素晴らしい。壁の写真を替えてほしい。	室温も含め、お風呂場の環境を整えると共に、四季の移り変わりを感じて戴けるような飾り付けをさせて戴きます。
5	椅子が邪魔な時がある。大風呂の底がぬるぬるしていて不快に思う時がある。棚など整理をしてほしい。	利用者の皆様にご不便やご迷惑をおかけしないよう、清掃や片づけを徹底することを周知させて戴きます。
6	職員によって介助が怖い時がある（3）。介助の手際に違いがある。傷のあるところは丁寧に優しく洗ってほしい（2）。	入浴介助時の対応について再度確認し、安全・安楽な入浴介護を実践させて戴きます。

◆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頂きます
1	行事は満足している。行事は好きではない。回数を増やしてほしい（4）。内容がマンネリ化している。つまらない（2）。秋にも模擬店を出してほしい。冬にお祭りをしてほしい。ビールをもっと飲みたい。バーベキューがあまり回ってこず、たくさん食べられなかった。	日中活動企画委員会にて、利用者自治会の方々と意見を交換しつつ、楽しんで行事に参加して戴けるよう内容の充実を図らせて戴きます。
2	増やしてほしい（6）。余暇活動に関心がない（3）。たくさんの人の中は苦手。何もしなくて良い。卓球を増やしてほしい。将棋を週1回行ってほしい。ミニドライブを増やしてほしい。買い物に行きたい。陶芸は楽しみ。静かな環境なら陶芸をやりたい。異動する職員と以前のようなお別れ会をしたい。	日中活動企画委員会にて、利用者自治会の方々と意見を交換しつつ、内容の検討をさせて戴き、取り入れ可能な要望については取り入れさせて戴きます。
3	もっと丁寧に職員に接してほしい。	基本的に一人で余暇活動を担当しているため、何かと行き届かない面が多々あるかと思います。丁寧な対応をするよう周知させて戴きますが、お気づきの際は遠慮なく職員にお申し出下さい。

◆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頂きます
1	「さん」づけ呼称ができている人もいれば、できていない人もいる。少数だが、「くん」、「ちゃん」と呼んでいることがある（2）。	該当職員にはその場で注意し、今後も「さん」づけ呼称の徹底を図らせて戴きます。
2	言葉使いがよくない人もいる（5）。言葉使いが少し悪い時もあるが、まあまあ満足している。	該当職員には個々に注意し、今後も改善に向け努力させて戴きます。
3	対応については満足している（3）。職員に対して好き嫌いはあるが、仕方がないと思っている。丁寧な人もいれば荒っぽい人もいる、少し荒いと感じる時がある（2）。てきぱきと仕事をしてもらいたい。足に痛みがあるので丁寧に介助してほしい。口がきけない人のことは丁寧にみてほしい。	利用者の皆様のご意見・ご希望に添えるよう、やさしく丁寧にかつ迅速な対応をさせて戴きます。
4	忙しそうで声をかけられない。	できるだけ気軽に声をかけて戴けるような雰囲気づくりをすることを周知させて戴きます。
5	時々度を過ぎてふざけている時があるので、気を付けてほしい。声をかけずに介助されることがある。変に気を使うので、利用者の前で自分の体調の悪いことは言わないでほしい。人によって排便後きれいに拭いてもらえない時がある。	個々の事例については、該当職員に注意し改善させて戴きます。
6	技術は人によって違い、上手な人もいれば下手な人もいる（9）。個人差が大きい。慣れない人、下手な人の時は不安（5）。皆さん上手です。	グループ会議や勉強会を通じ、介護技術の向上に努め、安全・安心な対応をさせて戴きます。

◆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頂きます
1	自力でトイレに入るので、床が濡れていると滑りやすく怖い。バランスを崩して転びそうになり不安。	清掃時や消毒時には、どうしても床が濡れてしまいますが、その旨お伝えすることを徹底させて戴きます。また不安がある時には、遠慮なく職員にお声をおかけください。
2	カーテンがしっかり閉まっていない時がある（5）。たまに開ける職員がいる（3）。	カーテンはきちんと閉めるよう、また声をかける前に開けることのないよう、職員に周知させて戴きます。
3	排泄をしたい時にでき満足している（2）。きちんと座らせてもらえない時はお尻が痛い。便器に座る時の介助が不安。以前便器から落ちたことがあるので不安。長時間座っている時がある。終わったら速やかに対応してほしい。便器を入れてほしいと言ったらすぐに対応してほしい。クッションの向きは正しく入れてほしい。排尿の量が多いことを嫌味のように言われた。	トイレ介助は差し迫っている方を優先させて戴いているため、お待たせしてしまうこともあるかと思われますが、速やかに対応できるよう努力させて戴きます。また安全・安楽に座って戴けるよう、個々のトイレ介助の方法を確認し、必要事項は周知させて戴きます。排尿の量に関する発言に対してはプライバシーにかかわることなので、十分に配慮した対応をするよう、職員に周知させて戴きます。また該当職員には個別に注意させて戴きます。
4	ポータブルトイレに座る時間が決まっているにもかかわらず、まちまちで困る。遅くなる時はその旨を伝えてほしい。	時間通りに対応できず、お待たせしてしまうこともあるかと思いますが、対応できる時間の目安を伝えるよう周知させて戴きます。
5	パウチの便は、自分が取ってほしいと思った時に取って欲しい。	グループ会議を通じ周知させて戴きます。

様式4

◆遊びリテーションについて

	利用者の皆様からの要望事項	次のように対応させて頂きます
1	とても楽しい、楽しみ（10）。まあまあ楽しい。もっとやってほしい（7）。今のままでいい、今くらいでいい（5）。もう少し散歩の回数を増やしてほしい。何度も散歩に連れて行ってくれてうれしいし、楽しみにしている（2）。	今後も利用者の皆様に楽しんで参加して戴けるよう、努力させて戴きます。
2	内容をいろいろ考え対応してくれている。バリエーションを増やしてほしい。幼稚な内容もあるため恥ずかしい。見学参加だけでなく、できることを考えてもらい実践したい。バトミントンをしたい。ボウリングをしたい。体を動かすことをしたい。	利用者の皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、試行・検討を重ね内容の充実を図らせて戴きます。
3	自分が楽しむというより、手伝いをすることが好き。いろいろとやってくれて楽しいが、お手伝いをする職員がいた方がいいと思う。	いろいろな形で参加して戴くことが可能です。興味のあるものについては積極的にご参加戴きたいと思います。また活動についてはなるべく他の職員もサポートに入れるよう調整させて戴きます。