

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 狭い。もう少し広い方が良い。(8) 車椅子で回るとチェストやベッドにぶつかってしまう。	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。
2 寒い(エアコンで調整して欲しい)。(8)	温度調整等を行い、快適に過ごしていただけるよう対応してまいりますので、その都度お申し付けください。
3 冬は暖かくて良いが、夏は西日が入って暑い	温度調整等を行い、快適に過ごしていただけるよう対応してまいります。西日が強い場合、サンシェード等検討させていただきます。
4 夜中に活動する人がいて音が響いて眠れないことがある。	その都度確認を行いながら、快適に過ごしていただけるように対応してまいります。
5 ナースコールのコードがもう少し長いと良い。	コードの延長が可能か調査し、対応してまいります。
6 相手側の音が気になる。個室の方が良い。	状況に応じて、居室の変更も検討してまいります。
7 もう少し明るくてもいい。(2)	その都度確認を行いながら、快適に過ごしていただけるように対応してまいります。
8 暖房の温度調整が出来ない。	その都度、お申し付け下されば、温度調整してまいります。
9 静かで良い。	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。
10 居室の電気カバーの中に虫などが入る。(2)	その都度確認を行いながら、清掃をさせていただきます。
11 虫が出る(蜘蛛・蟻)。	害虫駆除薬を状況に応じ散布しています。
12 作品を掲示できるようにして欲しい。	日中活動企画委員会と検討してまいります。 障害者文化展、法人の作品展へも、ご希望にて展示させていただきます。

◆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いただきます
1 味付けが濃い日と薄い日がある。統一してほしい。(15)	統一した味付けとなるよう調理委託業者に伝え、改善してまいります。
2 同じメニューが多い。(4)	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。嗜好調査にも、反映させていただきます。
3 おかずが大きい時、切ってくださいと依頼するが、希望通りに切ってもらえない。(2)	ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
4 介助が早い職員がいる(男性)。	ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。

様式4

5	夕食時間が早い。(5)
6	ご飯が固い。
7	バサが苦手。
8	ゆっくり食べるので、もう少し時間をください。
9	カレーを増やしてほしい(食べやすいメニュー)。
10	鶏肉が苦手なので、豚肉を多くしてほしい。
11	カレーが美味しい。
12	生ものが食べたい。エビフライが食べたい。粉物(お好み焼き等)生野菜が食べたい。生のフルーツが食べたい。
13	油っぽいものが多い。
14	他者に職員が関わりすぎ。
15	自分に対する介助を待たされる事がある(20分)。ちょっと待ってと言われてから長い。
16	出前が頼めるので良い。
17	介助について、上手い、下手がある。
18	メニュー名が分かりにくい。
19	厨房でトロミを分けてくれない人がいる
20	オクラを他のおかずと同じ皿にのせたら、おかずを残している。
21	魚を出してほしい。(マヨネーズ焼き、パン粉焼などにしない)
22	揚げ物をもっと出してほしい。
23	お茶やみそ汁が冷めている。
24	ご飯が固かったり、柔らかかったりするので、一定にして欲しい。

<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>ありがとうございます。今後も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。</p>
<p>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。 月1回のチャレンジクッキングでも、ご希望を伺えます。</p>
<p>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。</p>
<p>ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。</p>
<p>ご指摘の内容を周知し、ご希望の時間に適切に対応してまいります。</p>
<p>ありがとうございます。</p>
<p>ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。</p>
<p>分かりやすい表示に出来るよう相談してまいります。</p>
<p>ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。</p>
<p>ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>お茶については、お食事直前に提供し、みそ汁等は温蔵庫を適切に使用してまいります。</p>
<p>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。</p>

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
1	ぬるい時や熱い時もある。
2	冬になると寒くなる。脱衣所が寒い。
3	個人持ちのシャンプー等に名前をしっかりと書いて欲しい。
4	充分満足しています。
5	洗い場のマットがカビている。
6	おしりをちゃんと洗ってもらえず、入浴後トイレに行った際、下着が汚れていた。
7	異性の実習生がいるのが…勉強のためと分かっているが、ちょっと嫌だった。
8	指の事が時間がかかってしまいすみませんが、これをしないと爪が割れてしまうので続けてください。
9	お風呂は気持ちいい。
10	昼食の直前に入浴を呼びに来ることがある。
11	職員によって介助の仕方が違うが、合わせている。
12	温度を確認しないで、入れられたことがあり、熱湯であった。
13	着替えの際、廊下から丸見えなのが気になる。
14	2回入れて良い。
15	手すりが少ない。着替えの場所に手すりが欲しい。
16	入浴に1時間入っても良いと言われているので、有難い。
17	もう少し強く洗ってほしいと言っても対応してくれない職員がいる。
18	毎日入りたい。

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その都度調整してまいります。
エアコンを適切に使用し、快適に入浴できるよう対応してまいります。
ご希望を伺いながらしっかりと対応してまいります。
今後もご要望を伺い、より良い入浴が提供できるように努めてまいります。
衛生環境が維持できるよう、適時交換します。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご希望を伺いながら対応してまいります。
今後もご要望を伺い、より良い入浴が提供できるように努めてまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご希望を伺いながら、その都度対応してまいります。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、安全に入浴できるよう対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
今後もご要望を伺い、より良い入浴が提供できるように努めてまいります。
手すりが設置可能か調査し、対応してまいります。
今後もご要望を伺い、より良い入浴が提供できるように努めてまいります。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
今後もご要望を伺い、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	外出に行きたい。(6)
2	余暇活動にあまり興味がなくて、あまり参加していない。
3	歌手を呼んでください。
4	ボウリングをしたい。
5	行事には、いつもキッチンカーを呼んで欲しい。
6	充実しています。(2)
7	秋祭りで抽選したが、家族にあたるのが多かった。もう少し利用者が当たってもいいのでは。
8	お祭りの時に、食べれるものを出して欲しい。
9	ゴーヤに水をやる時、多目的室の水道で水を汲んでいるが、活動中の利用者がどいてくれない。職員も動かしてくれない。
10	お祭りの際に、介助する職員が少ない。
11	活動の時間の幅を増やして欲しい。
12	違うグループの人と活動に出るのは不安。

次のように対応させていただきます
外出マニュアルに沿って、計画を立て、外出できるようにしていきます。
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。
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。
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。
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、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。
申し訳ございません。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。
その都度、栄養士と相談し、検討してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
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。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、別のグループの方と一緒にしないよう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	「言葉遣い(呼称含む)は如何ですか」の問いについて、若い女性職員の口調が荒い。
2	「介護(介助)技術は如何ですか」の問いについて、体交の指示を出してもやってもらえない。
3	「対応は丁寧ですか」の問いについて、人による。
4	医務に満足していない。
5	口答えする職員がいる。

次のように対応させていただきます
ご指摘の内容を周知し、適切、丁寧な対応をしてまいります。
ご指摘の内容を周知し、統一した対応をしてまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
コンプライアンスチェックシートを活用し、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、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

6	忙しい時に呼ぶ、便の際に呼ぶまたかと言われた。
7	ナースコールをしても、待たされ忘れられたことがある。(2) (謝らない職員もいる)
8	香水の匂いがきつい。
9	他の利用者への怒りを表したまま、他の業務をするのは、良くないので改善して欲しい。
10	たくさんしゃべられると何を言っているかわからない。
11	「言葉遣い(呼称含む)は如何ですか」、「対応は丁寧ですか」の問いについて、人によって何か言うと、機嫌が悪くなる職員がいる。
12	「介護(介助)技術は如何ですか」の問いについて、年々下がってきている。
13	話を聞き取ってもらえないと、イライラして話をしたくなくなってしまう。
14	介護技術をもっとよくなってもらいたい。
15	ちょっと待ってが以前は5分くらいで、今は20分とか忘れられている感じで、2~3回言うことがある。後でやりますが本当に後になってしまう。(2)
16	入浴準備がギリギリ。
17	介助について、慣れてきたところに危ないと感じることがあった。
18	朝熱いタオルで拭いてくれるのがうれしい。
19	言われなくてもいつもやっていることをやってほしい。
20	命令口調、乱暴な言葉を使う人がいる。
21	腰に服を巻いて歩いている人がいる。
22	ベッドから起こしてもらう時に、荒っぽい。
23	手抜きが多い。
24	職員により、レベルの差が激しい。
25	「言葉遣い(呼称含む)は如何ですか」、「対応は丁寧ですか」の問いについて、悪い時もあれば、良い時もある。例えば、注意した時の言葉使い。

申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切(インカム等を使用するなど)に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、わかりやすくお話するように心掛けてまいります。
コンプライアンスチェックシートを活用し、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、徹底をしてまいります。
ご指摘の内容を周知し、統一した支援を行ってまいります。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、研修等を行い、技術向上に努めてまいります。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
ご指摘の内容を周知し、統一した支援を行ってまいります。
今後もご要望を伺い、より良い支援が提供できるように努めてまいります。
ご指摘の内容を周知し、統一した支援を行ってまいります。
コンプライアンスチェックシートを活用し、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、徹底をしてまいります。
ご指摘の内容を周知し、正しい服装で業務に取り組んでまいります。
ご指摘の内容を周知し、移乗の際には、安心して起きれるよう統一した支援を行ってまいります。
ご指摘の内容を周知し、一生懸命支援を行ってまいります。
ご指摘の内容を周知し、定期的な介護技術の研修会等を開催し、統一した支援を行ってまいります。
コンプライアンスチェックシートを活用し、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、徹底をしてまいります。

◆排泄について

利用者の皆様からの要望事項	
1	トイレに入った場所によるが、トイレットペーパー左側が取りにくい。
2	トイレの床に傷、へこみで汚れが取れないものがあり、改善求む。
3	便座に角度がついている。後ろが高いから、怖い。滑り止めが出来ないか。(2)
4	姿勢保持機を使用しているが、横の転倒防止バーを下げていない時がある。
5	手すりは多い方がよい。
6	「使い勝手は如何ですか」の問いについて、手前のトイレをみんなが使い、奥は手すりがないし意味がない。
7	ドアを勝手に開けるので、安心してトイレが出来ない。
8	トイレにゴミ、髪の毛が落ちている。
9	「安心して排泄できていますか」の問いについて、トイレの介助中は、いまだに入ってくる職員がいる。トイレを覗かれることがあった。
10	トイレットペーパーが補充されていない。2つホルダーがあるので、切らさないようにして欲しい。
11	コールが足で押せる位置にない。
12	ノックをして入ってきてくれない。
13	床が汚い。便器の下も汚い。(3)
14	夜に薬を飲んでいるので、朝に出やすく、気を付けていても出ちゃうので、わかってほしい。
15	実習生が来た時、男性が女性利用者のところに入るのは、どうなのか。慣れた介護士が良いが、学生の勉強のためと言って、異性が入ってくるのは嫌だった。見られるのに抵抗があった。
16	トイレに入ると前に使用していた方のものが流れていない。
17	トイレに座りたいが「人がいない」と言われることが多い。
18	職員にもよるが、決めた時間にしかトイレ、ポータブルトイレに座らせてもらえないのがつらい。

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。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。
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。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、その都度適切に対応してまいります。
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。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。
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。
申し訳ございません。その都度、清掃を行い清潔な空間作りに努めてまいります。
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。
ご指摘の内容を周知し、その都度適切に対応してまいります。
快適な排泄ができるよう環境作りに努めてまいります。
申し訳ございません。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。
ご不便をおかけして申し訳ございません。清掃を行い清潔な空間作りに努めてまいります。
ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
申し訳ございません。プライバシーの保護を徹底し、利用者様の了承を得てから、適切な対応を行ってまいります。
ご指摘の内容を周知し、その都度適切な対応をしてまいります。
申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切に対応してまいります。
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。

様式4

19	トイレが狭い。(2)	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。
20	トイレのナースコールは、会話が出来ないから、15分くらい待つことがある。	ご不便をおかけして申し訳ございません。ご指摘の内容を周知し、適切(インカム等を使用するなど)に対応してまいります。
21	トイレの数が少ない。(3か所しかない)	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。

※要望事項の数によって適宜行数を調整してください