

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いただきます
1	部屋が狭い(9)。収納スペースが少ない(3)。引き出しの位置が高くて使いづらい。カーテン1枚ではプライバシーが守れない(3)。ベッドはもう少し広いものがある。	建て替えに向けて、皆様のご希望に配慮しながら協議させていただきます。
2	部屋が暗い(13)。	季節や天候などによって差があると思われるため、その都度確認し調整させていただきます。
3	夏は暑い、冬は寒い(3)。夏は暑い(2)。冬場が寒い(14)。	外気温に応じて快適に過ごせるよう、こまめにエアコンの調整をさせていただきますが、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	電気のスイッチ周辺に、他利用者の荷物が置いてあって自分で点灯できない。	ご自分でスイッチが点灯できるよう、他利用者の荷物は片付けさせていただきます。
5	同室者に言われたことが気にかかる。同室者が八つ当たりしてくるので部屋替えしてほしい。隣の部屋の人がうるさい時がある。	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いたします。また必要に応じて居室の検討もして参ります。

◆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	味が薄い(4)。薄い時と濃い時がある(7)。	味付けの工夫をするほか、健康上支障のない範囲でご希望に応じられるよう、改善に向け努力させていただきます。
2	ケンタッキーを食べたい。ハンバーガーを食べたい。牛丼を食べたい。冬は刺身や生ものを出してほしい。季節のメニューや郷土食は良いと思う。献立の改善してほしい(3)。あんかけや酢の入った料理が出てくるので困る。あんかけ料理が多いが好きではない。もっとおいしいものを出してほしい(3)。おいしくない。	寄せられたご意見は、給食委員会の中で検討させて頂く他、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方のご希望に添えるよう、改善に向け努力させていただきます。
3	もう少し食べやすく切してほしい。	聞き取りをしつつ、利用者の方のご希望に添えるよう、委託業者に依頼をして参ります。
4	昼食と夕食時間をもう少し遅くしてほしい。冬場の食事開始時間を早くしてほしい(2)。行っても席が空いていない時がある。前の人の食事介助が終わらない内に呼ばれ、戸惑うことがある。自分の好きな時間に食べられるのが良い。	利用者の方のご意見・ご希望をお伺いしながら、食事時間について食事委員会等で検討させていただきます。またお待たせすることが無いよう確実に席が空いてからお呼びするよう周知徹底して参ります。
5	全盲なので毎食メニューを教えてください。まとめ介助してくれる時としてくれない時がある。人によっては、もう少しゆっくり介助してほしい時がある(2)。慣れていない職員だとセッティングに時間がかかる。	食事委員会やグループ会議を通じ、どの介助者があっても同様の介助ができるよう、介助のポイントを周知させていただきます。
6	口がしびれて味が良くわからず、早く食べられなかったりする。同じテーブルにつくメンバーによって、落ち着いて食べられない時がある。就労の人がうるさい。	落ち着いてゆっくり食べて戴けるよう、席や時間の配慮をさせていただきます。
7	食堂内にて電動車椅子を自分で操作する人がいて、怖い時がある。	食堂内は電動車椅子の方も手動にて職員が操作することを、再度周知徹底して参ります。

◆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	長湯できないことはわかっているが、ゆっくり入っていたい(3)。ゆっくり入れる時と入れない時がある。	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温度調整をしながら対応いたします。
2	もう少し早く入りたい(2)。16:00頃入りたい。昼食時間にかからないように入りたい。週3回入りたい。	利用者の皆様のご意向に添った入浴を提供していきたいため、多少時間や順番がずれてしまうこともあります。皆様のご意見・ご希望をお伺いしながら、入浴委員会等で協議させていただきます。
3	時々熱めな時がある。時々ぬるめな時がある。温度は好みに調整してもらえるから良い(3)。	時期や時間に応じて温度調整させていただきますので、遠慮なく職員にお申し付けください。
4	脱衣室が狭い。浴槽内に手すりがない。冬場浴室が寒い(3)。	建て替えに向けて、利用者の皆様のご希望に配慮しながら協議させていただきます。
5	浴室内が殺風景。物が多い。使い終わった物品の後始末にも気を配ってほしい。演歌以外の音楽は嫌なので、止めてもらいたい。静かに入りたい。	浴室内を整理すると共に、四季の移り変わりを感じていただけるような飾り付けをしたり、かける音楽も配慮し、気持ちよく入浴できるようお風呂場の環境を整えて参ります。
6	介助が不安な時がある。丁寧に洗ってほしい。背中がかゆいからしっかり洗ってほしい。処置をする間に体が冷えてしまう。耳掃除や爪切りが雑な人がいる。介助は良い時と悪い時がある。確認を摂りながらやってくれている。安心して入れている(3)。	利用者の皆様のご意向は、入浴委員会を通じ周知させていただきます。また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いたします。

◆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	マンネリ化している(2)。くじに当たらないからつまらない。全員に当たるようにしてほしい。歌手を呼んでほしい、バーベキューをもっとやってほしい。おいしいものを食べたい。酒が飲みたい。視覚障害があるので、納涼会はあまり楽しめない。秋祭りで自分のテーブルにバーベキューの食べ物がくるのが遅かった。	行事内容については、日中活動企画委員会にて、利用者自治会の方々と意見交換しながら創意工夫をし、楽しんで参加して頂けるよう内容の充実を図ります。
2	回数を増やしてほしい(3)。	行事回数については、日中活動企画委員会にて、利用者自治会の方々と意見交換しながら協議させていただきます。
3	学習会活動が楽しい(5)。以前のように退職者とお別れの会をやりたい。パッチワークのようなものを作りたい。遊びりで参加できるプランを考えてほしい。静かに絵を描きたい。やりたい活動がない。	余暇活動や遊びりテーションについては、可能な限り実施して参りたいと思います。また内容については、日中活動企画委員会にて、利用者自治会の方々と意見交換しながら、取り入れ可能なご要望については取り入れさせていただきます。
4	学習会の回数を増やしてほしい(4)。絵画の回数を増やしてほしい(2)。将棋を増やしてほしい(2)。遊びりを増やしてほしい(2)。遊びりで地域散歩を増やしてほしい(2)。遊びりの回数を決めて実施してほしい。	実施回数については、日中活動企画委員会にて、利用者自治会の方々と意見交換しながら協議させていただきます。

◆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いただきます
1	言葉使いは良い時と悪い時がある。親しみを込めてくれた言い方をされる時があるが、きちんとしてほしい。さんづけで呼ばれない時がある。言葉使いが荒っぽい職員がいる。失語症や構音障害で言葉や思いが通じない時がある(2)。決めつけられて言われたりするのが嫌。全体的には良い。	該当職員にはその場で注意して参ります。またセルフチェックを行い意識付けをすると共に、職員研修等により接遇マナーの向上を図らせて頂きます。
2	他利用者をひいきしていると感じる時があるので、平等に接してほしい。もっと話がしたい。もう少し細かく聞いてほしい。聞き取れない時があるので、聞こえるように返事をしてほしい(2)。すぐに対応してくれない時がある(2)。荒っぽい人がある。細やかな対応をしてほしい(3)。歯の磨き方が雑な職員がいる。	利用者の皆様が不愉快な思いをされないよう、ご意見をお伺いしながら接遇マナーの向上を図ると共に、意識して声をかけていくように周知すると共に、丁寧かつ細やかに対応できるよう周知させていただきます。
3	介護技術は下手な人もいる。不安な時がある。他利用者の痰の吸い取りの音が気になるので、少しでも早く対応してあげてほしい。良いと思う。	マニュアルをもとに勉強会等を実施し、介護技術の向上に努めて参ります。また痰の吸引が必要な方については、今後も看護師・介護士で協力しながら早急な対応をして参ります。
4	今の制服は良いと思う。	今後も清潔感が感じられるよう、身だしなみを整えて参ります。

◆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	入りたい時に入れられない時がある。和式トイレの数を増やしてほしい。狭い。便座が低いところがある。座りづらい時がある。お尻が痛い。座るのが怖い。人の出入りが多く落ち着いてできない時がある(2)。使いにくい(2)。ナースコールが後ろについていて使いづらい。介助バーはもう少し細い方がいい。居室からトイレまでの距離が長く、移動が大変。夏あつい。広くて良い。	建て替えに向けて、利用者の皆様のご希望に配慮しながら、協議させていただきます。
2	カーテンをしっかり閉めてほしい(4)。声を掛けずにカーテンを開けようとする職員がいる。介助中に利用者が入ってきて、介助途中なのに職員がそちらの対応に行ってしまうことがある。	プライバシーに関わることなので、カーテンはすぐにきちんと閉めるよう、また声をかける前に開けることが無いよう、排泄委員会やグループ会議を通じ、職員に周知させていただきます。
3	便器の入れ方が不安な時がある(2)。便座から落ちないか不安になる時がある。お尻を拭いてもらう時倒れそうで怖いので、しっかり支えてほしい。トイレに座る時、もう少し奥へ深く入れてほしい。便座の前にトランスで使った椅子の置き忘れがある。トイレの詰まりが多い。職員が大変そう。	利用者の皆様に安全・安楽に座って戴けるよう、個々のトイレ介助方法を確認し、必要事項を周知させていただきます。

◆居室環境について

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	同室にうるさい人がいる。同室者のイビキがうるさい。夜眠らずに大きい声を出す同室者がいて嫌だ。居室で携帯電話を使用していると、他者に聞こえてしまうのが気になる。他の利用者が自分のものに勝手に触ることがある。他利用者が自分のものを持っていってしまうことがある。静かなところがない。職員の悪口を言う利用者がいて嫌だ。今と同様のプラットホームの部屋にしてほしい。	建て替えに向けて、利用者の皆様のご希望を個別にお伺いしながら、協議させていただきます。また現在多床室で、様々な形でご不便をおかけしておりますが、ご迷惑が掛からないよう今まで以上に気を配って参ります。
2	居室のカーテンをしない時がある。	プライバシーに関わることなので、カーテンはすぐにきちんと閉めるよう、改めて周知させていただきます。
3	掃除回数が少ない(4)。同室者が汚している。	掃除の方法や回数など改めて検討し、早急に居室を含め環境整備に努めて参ります。