

## 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	
1	部屋が狭い(12)。収納が狭くて不便(4)。棚の位置が高くて不便。一人でいたい時いられる空間がない。かわいい部屋にしたい。
2	部屋が暗い、明るくしてほしい(9)。明るすぎる。廊下が暗い。
3	冬場が寒い(18)。夏暑い。
4	遊歩道に石があるので掃いてほしい。芝生が車の出入りで汚れている。
5	同室者にうるさい人がいる。電動車椅子の利用者がぶつかる時がある。

次のように対応させていただきます
建て替えに向けての検討の際、皆様のご希望に配慮しながら協議させていただきます。
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。
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。
遊歩道は非難経路として使用するため、遊歩道にある石は取り除き、防災委員会並びに事故防止委員会に報告させていただきます。
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頂けるよう話をいたします。また電動車椅子は安全に操作して頂くよう話をいたします。

### ◆食事について

利用者の皆様からの要望事項	
1	味が薄い(8)。濃い(2)。薄い時と濃い時がある(5)。
2	お寿司を食べたい。おにぎりを食べたい。馬肉を食べたい。メニューに変化がほしい(2)。好みのメニューではない(2)。シンプルなメニューがいい。メニューが良い時と悪い時と差があるので、工夫してほしい。うどんをたくさん出してほしい。味噌汁の具が固い。
3	出前が取れるようになって良かった(2)。
4	美味しい。満足している。
5	昼食と夕食時間をもう少し遅くしてほしい。もう少し早く食べたい(2)。朝食と昼食の間隔が短い。自分自身食べるのが遅くなったので、席が空いたら早めに声をかけてほしい。
6	体調によっては食べたくない時もあるが、その都度聞いてもらっている。体調が悪く食べたくない時には、無理強いしないでほしい。介助者によって介助の仕方が違う。
7	周りがうるさく落ち着いて食べられない時がある。

次のように対応させていただきます
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。
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皆様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。
今年度出前の注文先を拡充致しました。より一層皆様のご希望に添えるよう今後も調整し、実施させていただきます。
今後も皆様のご希望に添えるよう、委託業者共々努力して参ります。
皆様のご意見・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。また対応可能な要望についてはすぐに対応いたします。
体調に配慮しながら対応させていただきます。また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いたします。
落ち着いて食べて頂けるよう、席や時間の配慮をいたします。

◆入浴について

利用者の皆様からの要望事項	
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(4)。体に良くないこともわかっているが、熱い湯に入りたい(2)。
2	入る時間がまちまちである(3)。午後の入浴時間が遅れることがある。よく一緒になる利用者がうるさい。
3	温度は好みに調整してもらっている(4)。木のお風呂なのでよく温まる気がする(2)。
4	脱衣場が狭い。手すりをたくさんつけてほしい。冬場浴室内が寒い。
5	浴室内を整理してほしい(2)。絵が飾ってあっていい(2)。かけている音楽が気になる。好きな音楽をかけてもらってうれしい。
6	着替えの際うるさいので静かに行ってほしい。介助が怖い時がある。慣れない職員がいる。バタバタしないようにしてほしい。なるべく女性に入れてほしい。学習会に参加したいが、入浴時間とかぶってしまう。浴槽に入る時が怖い。シャワーから出てくるお湯の温度が急に上がったことがある。丁寧に時間をかけ入れていただき感謝している。

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、ゆっくりゆったりと入浴して頂けるよう温度調整をしながら対応いたします。
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。
今後も満足して頂ける入浴サービスを提供できるよう努力して参ります。
建て替えに向けての検討の際、皆様のご希望に配慮しながら協議させていただきます。
浴室内を整理すると共に、四季の移り変わりを感じて頂けるような飾り付けをし、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。
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	
1	行事のアトラクションに変化がほしい。演歌を聞きたい。保護者と交流を深められるような内容(カラオケなど)も入れてほしい。行事は季節感を感じられて良い。クリスマス会が好き。納涼会の時間を長くしてほしい。
2	行事の回数が多い(3)。回数を増やしてほしい。
3	遊びリテーションを復活してほしい(7)。遊びリテーションで散歩に出かけたい。参加できるものを増やしてほしい(2)。かわいくおしゃれができるようなことを取り入れてほしい。映画会をひらいてほしい(最近少ない)。芋ほりが楽しかった。
4	学習会の回数を増やしてほしい(2)。絵画の回数を増やしてほしい。将棋を増やしてほしい。陶芸を増やしてほしい。手芸を増やしてほしい。時間を長くしてほしい。音楽クラブが楽しい。

次のように対応させていただきます
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。
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。
余暇活動については、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。
学習会については、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	
1	言葉使いが良い時と悪い時がある。言い方が気になる時があった。一部の職員の言葉使いが悪い。その時、その場に応じて敬語を使うなど使い分けをしてほしい。ちゃん付けで呼ぶ人がいる。
2	職員が他利用者をひいきしていると感じる時がある。担当利用者に関わりすぎている職員がいる。声をかけてほしい。話がしたい。職員同士で話をしているのが気になる。
3	技術が上手な人、下手な人がいる(4)。荒っぽい人がいる。新任職員の技術は上がっていると思う。まだまだだと思う。
4	女性職員の香水は控えてほしい。ズボンの裾は中途半端に上げないでほしい。職員の爪があたり痛かった時がある。

次のように対応させていただきます
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。
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させていただきます。
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。
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身だしなみについて意識付けをし、改善させていただきます。

◆排泄について

利用者の皆様からの要望事項	
1	トイレの数が少なく、入りたい時に入れない(6)。和式トイレの数を増やしてほしい。狭い(2)。便座が高く使いづらい。低くて使いづらい。形が悪い。ナースコールが後ろについていて使いづらい。ウォシュレットをつけてほしい。ちり紙でなくトイレトペーパーにしてほしい。
2	たまにカーテンを開ける人がいる。時々カーテンをすぐに閉めてくれない人がいる。しっかり閉められていない時がある(3)。介助中に勝手にカーテンの中まで入ってくる利用者がある。
3	便器から落ちないか不安になる時がある。便器への移乗介助が怖い時がある(2)。

次のように対応させていただきます
建て替えに向けての検討の際、皆様のご希望に配慮しながら協議させていただきます。
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、職員に周知させていただきます。
皆様に安全・安楽に座っていただけるよう、個々のトイレ介助方法を確認し、必要事項は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	
1	居室人数は4~5人なので多いと思う。同室に苦手な人がいる。うるさい人がいる。
2	居室のカーテンをしらない時がある。
3	掃除が行き届いていない(5)。掃除回数が少ない(2)。洗面所をきれいにしてほしい。業者に入ってもらったらどうか？(介護士は飛びあいていて気の毒)

次のように対応させていただきます
建て替えに向けての検討の際、皆様のご希望に配慮しながら協議させていただきます。また多床室ではありますが、それぞれに個人の生活ペースや思いがあるということをご理解頂けるよう、話を参ります。
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。
リーダー会議にて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。