

平成30年10月22日

施設長 黒柳 達也

入居者及びご家族の皆様へ

平成30年度アンケートの検討結果報告について

過日（10月4日）に入居者運営懇談会を開催いたしました。ご協力をいただきありがとうございました。入居者懇談会の議事内容も本日も報告させていただきます。

さて、平成30年度のアンケート結果に基づいて、ご意見ご要望等の検討をさせていただきました。その検討結果は次のとおりです。この検討結果によりサービス等を実施させていただきますことを、ここにご報告申し上げます。

なお、お気づきの点や分からない点等があればお気軽にお申し出くださいますようお願いいたします。

この検討結果以外のサービス等においても、常に見直し改善に取り組んで参りますので、これからもご意見ご要望を賜りますようお願い申し上げます。

A) 評価

01)アンケート結果を踏まえ食事の料金や味付けは今までどおり継続していくことになりましたが、味付けが薄いと感じるメニューもあるとのことで、十分配慮して対応していきたいと思えます。

02)職員の対応についてはかなりよかったと思えます。今後もしっかり対応していくことになりました。

B) 課題及び要望

○希望される食事メニューについて

01)生魚（刺身）を食べたい。

検討結果 ⇒ 感染などを考慮して「刺身」は少なくしていました。今後は、多少リスクはありますが、入居者の希望を尊重して回数を増やしていきます。

02)麺類の要望もかなりありました。

検討結果 ⇒ できるものから提供していくことになりました。

03)カレーの頻度を多くして欲しい。

検討結果 ⇒ 回数を増やしていきます。

04)さっぱりした物を食べたい。

検討結果 ⇒ 今後工夫して提供していきます。

05)肉が固い。

検討結果 ⇒ 材料や調理方法の検討をして柔らかい肉を提供していきます。

06)魚料理は、火の通り過ぎか水分がなくパサパサは困る。

検討結果 ⇒ 十分注意して提供していきます。

07)目先の変化に工夫をしてください。

検討結果 ⇒ 指摘されたとおりに努力していくことになりました。

○全体の職員の対応について

08)入居者を叱りとばしていると聞いたことがある。

検討結果 ⇒ あってはならないことです。しっかり対応できるよう指導していきます。

09)仕事中的おしゃべりが多いと思います。

検討結果 ⇒ 気を付けていきます。

10)看護職員はもう少し話を聞いてほしい。

検討結果 ⇒ 当然です。きちんと話を聞くようにしていきます。

11)返事があってから時間が掛かりすぎる。

検討結果 ⇒ 今後そのようなことがないように対応していきます。

○コンサートなどに近隣の方をご招待していることについて

12)対応される方が大変なら反対です。

検討結果 ⇒ そんなに大変ではないので、地域交流の1つとして入居者皆様に迷惑がかからないよう地域の方に案内していくことになりました。

13)変化があると楽しい。

検討結果 ⇒ 変化があるよう計画していきます。

○その他ご意見

14)大浴場のお湯が熱すぎたりぬるすぎたりする。

検討結果 ⇒ かけ流しのため生じることがありますが、そうならないよう管理していきます。

15)組織が変わった。その前にいた人の立場と今の働き方にモヤモヤ。

検討結果 ⇒ このたび、施設長が交替していますので、皆様のご意見や不満を吸い上げていけるよう傾聴に心掛けていくことになりました。

16) 職員の名前を覚えられない。名札が見える様にしてほしい。

検討結果 ⇒ 名札はしっかり身に付けるよう指導していきます。職員の名前を覚えることも大変だと思いますので、どの職員であれお気軽にお申し付けください。

17) たまにはドラッグストアに連れて行ってほしい。

検討結果 ⇒ 今後計画をして実施していきたいと思います。

18) 大浴場の結露が落ちてくるのが困る。(冷たい)

検討結果 ⇒ 業者さんと相談したところ、天井が低いので対策は難しいと言われました。ご理解をいただきたいと思います。

19) 大浴場のシャワーを使用していると冷水が出たりする。ことがある。こんな事が起きないようにならないか。

検討結果 ⇒ 業者さんに確認したところ、使用量が少ないとこのようなことが生じることがあるようです。

20) 毎日ロビーでお茶を飲みながらおしゃべりをする方々がいますが、新聞を読んでいる人もおり迷惑です。

検討結果 ⇒ ロビーは共用部になりますので、他の入居者に迷惑がかからないようご利用ください。

21) 顔なじみになる様な交流の機会を増やしたら良いと思う。

検討結果 ⇒ 今後計画をさせていただきます。

22) 窓の掃除をお願いします。

検討結果 ⇒ 気づかなくて申し訳ございません。汚れがあれば速やかに対応していきたいと思います。

次回アンケートの改善 ⇒ 現段階では改善しなくてもよいことになった。自由に記載する欄があると様々な意見が出てくるので、改善見直しをしていく上で参考になります。今後も自由欄を継続することになりました。

年度別比較について ⇒ ①職員の対応について数年間を比較すると、平成30年度は介護職員及び看護職員の言葉遣いと対応が3人ではあるが悪いと評価された。今後、言葉遣いと対応について再教育していきます。

②食事については、個々に食べたいメニューがあるので、できるものから提供していきたいと思います。

以上