

平成30年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

ケアハウス和

配布数	回答数	回収率
44	35	79.5%

① アンケート調査票に回答された方はどなたかお聞かせください。

ご本人	23	65.7%
ご家族	8	22.9%
その他	3	8.6%
無回答	1	2.9%

② 生活相談・助言について、悩みや心配ごとの相談ができていますか？

満足	20	57.1%	〈ご意見〉 ・ まだ、日が浅いので様子を見てからにしたいです。 ・ これから聞いてもらいたいと思っている。
やや満足	2	5.7%	
普通	12	34.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	2.9%	

③ 食事の提供について(食事の献立(メニュー)はいかがですか？)

満足	15	42.9%	〈ご意見〉 ・ <u>行事食も取り入れて手作りでバランス良く作られているので大変に良いと思っている。</u> ・ <u>美味しい時とあるが、ちょっと味を見ているのかな？と思う時もある。カレーは美味しかった。バランスはとても良いと思うがもう少し美味しい物を食べさせたいと思うこともある。</u> ・ <u>調味料を教えて欲しい(醤油など・・・)</u> ・ <u>根野菜の煮物、葉野菜のひたし和え物、漬物、ご飯、味噌汁。基本これですね。</u>
やや満足	12	34.3%	
普通	5	14.3%	
やや不満	1	2.9%	
不満	1	2.9%	
無回答	1	2.9%	

回答

- ・ 食事の献立(メニュー)については、今後も栄養士とともに協議しつつ、皆様から喜んでいただけるような栄養価に留意しながらも美味しい食事を提供して参りたいと思います。

④ 食事の提供について(食事の味付けはいかがですか?)

満足	14	40.0%
やや満足	10	28.6%
普通	5	14.3%
やや不満	4	11.4%
不満	1	2.9%
無回答	1	2.9%

〈ご意見〉

- ・ ぬるい。味噌汁に出汁を入れて欲しい。
- ・ 味付けはお上手です。副菜も味付けに変化があって美味しいです。
- ・ 味噌汁や煮物の味付けが濃く感じるがありますが、漬物もある
ので薄味を心掛けてください。
- ・ 味付けは良いのですが、菌ごたえがありません。煮魚、焼魚は出来
ないでしょうか？
- ・ 年齢、血圧など考えると味付けは良いと思うが、肉類とか魚等のタ
ンパク質はもう少し下味があると思う。
- ・ 濃くして欲しい
- ・ 菜っ葉の味噌汁だと味が薄い様に感じられます。もう少ししょっぱ
くお願いします。
- ・ 味噌汁がややしょっぱい。
- ・ 汁の塩分が少したまに味のしない時がある。
- ・ おひたしや魚などに味がついていない事が有り残念に思う時があり
ます。
- ・ 塩分不足。

回答

- ・ 味付けにつきましては、皆様各自に嗜好に違いがあると思います。例をあげれば味の薄い・濃いなどがあげられますが、それについては皆様の健康を考慮した塩分等を加味して味付けを行っております。日によって味に差が出ないよう検食を行い日々味付けの確認をこれからも行って参ります。

⑤ 食事の提供について(食事の盛り付け量(盛り付け具合)はいかがですか?)

満足	20	57.1%
やや満足	5	14.3%
普通	7	20.0%
やや不満	1	2.9%
不満	1	2.9%
無回答	1	2.9%

〈ご意見〉

- ・ そんなに多くもなく丁度良いと思います。
- ・ 盛り付けは色取り良く工夫しておられます。量は私は丁度良いと
思う。

⑥ 食事の提供について(今後、何か希望する献立(メニュー)はありますか？

- ・ 少し生野菜があればと思っています。
- ・ 恵方巻きをお願いします。
- ・ 肉類。
- ・ スパゲティナポリタン。
- ・ うどん。
- ・ ステーキが食べたい。
- ・ 焼塩鮭。もっと納豆出して。
- ・ ヤキメシ
- ・ たまには食パンを食べてみたい。
- ・ お寿司が食べたい。
- ・ 今まで通りで良いです。
- ・ 私は主食に変化があると食欲が出ます。
- ・ 今まで出ていたものが出なくなった。(内容は不明)

回答

- ・ 現在ご提供させていただいております献立(メニュー)もご意見として頂戴いたしました。それについては、今後も継続してご提供させていただきたいと思います。それ以外については栄養士を中心に皆様へ今後ご提供できるように協議して参ります。

⑦ 職員の態度や対応はどうですか？

満足	22	62.9%	〈ご意見〉 ・ 皆さんとても優しく感じが良く感謝しています。 ・ 皆さん優しく対応していただき感謝しています。 ・ いつも笑顔で対応していただき感謝しています。 ・ <u>身口意のぞんざいな。(文字不明)で答える女性職員がいる。</u> ・ 職員の言葉は丁寧すぎることもある。正しい言葉を使ったら良いと思う。(例:食後の薬を配る時、飲み終わった後)
やや満足	5	14.3%	
普通	4	11.4%	
やや不満	2	5.7%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	5.7%	

回答

- ・ 内部研修会で職員接遇向上を図り、皆様が気持ち良くケアハウス和をご利用いただけますよう職員一同努力して参ります。

⑨ 現在ケアハウスで生活をしている中で、お困りごとはありませんか？

- ・ 別にありません。何か気付いた時は報告します。
- ・ 皆様よりお世話いただき本当に助かっております。ありがとうございます。
- ・ 夜中のテレビの音が気になります。
- ・ 個々人のことですので、入っていきません。我慢のみ。
- ・ 満足です。
- ・ 施設の周りに散歩できるような所がなく、自室で寝るだけでは？
- ・ ラウンジが共用の場所であることは普通の人には理解している。理解していない人が自然の成り行きで1日中使っていた。冷暖房もついているので居心地も良い。
- ・ 使い方についてお手本の用紙が出ていて良かった。机の上では場所も悪いし文字も小さい。これからは見やすい場所に貼って、階の皆に見てもらいたい人が使えるようにしなければならない。

回答

- ・ 深夜のテレビ音については、具体的な内容を生活相談員へ1度お申し付けください。対応させていただきます。
- ・ ラウンジのルール用紙については、見やすいように用紙内容の変更及び掲示場所を変更してラウンジ使用時に見やすい場所へ変更します。

⑩ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

- ・ 現在何もありません。
- ・ 習字クラブの曜日を火曜日へ変更して欲しい。
- ・ デイサービスでクラブ活動に参加させてもらっているが、あまり難しいことはストレスが溜まります。
- ・ 冬期間は活動をあまりしたくない。

回答

- ・ クラブ活動についてはあくまでも自由参加となりますが、お部屋にいらっしゃる方についてはご参加のお声掛けはさせていただいております。何卒ご了承ください。
今後も毎日クラブ活動等を実施させていただきますので、皆様のご参加をお待ち致しております。
- ・ 書道クラブ曜日変更は書道の先生のご都合や現在火曜日のクラブ活動に参加されている方々の確認(同意)が必要となります。その部分をクリアできた場合は曜日変更の検討に入らせていただきます。

⑪ 現在行っているクラブ活動について、何かご要望はありますか？

- ・ 踊りたいです。
- ・ 自分勝手にできない。
- ・ 高齢者です。現在行っている活動で満足していますので、あまり難しいことはストレスが溜まります。
- ・ ひばりの会ではカラオケの楽器を使うことはできないでしょうか？
- ・ 折り紙は先を急がずもう少し、やさしいものを作ったらどうでしょうか？

回答

- ・ クラブ活動における活動内容については、質を向上させる為に皆様のご意見を参考させていただき、マンネリ化にならないように各クラブ改善して参ります。

⑫ その他、ご意見等がございましたら、ご自由にお書きください。

- ・ 今現在別に何もありません。何か気付いたらお願いします。お知らせします。恵方巻きが食べたいです。
- ・ 大変お世話になりありがとうございます。とても感謝しております・・・。(家族より)
- ・ 要望はありません。毎日幸せに生活しています。感謝しています。皆さんありがとうございます。
- ・ 満足している。
- ・ 1階にトイレが1ヶ所自由に使えるのが欲しい。
- ・ アルツハイマー的老人ばかりに見えます。ケアハウスでいいのかな？
- ・ 家族として、本人が楽しめる事を考えた時、まわりに何もなく花畑・花園かわからないが、小さくても公園のような所で、桜の木があったりベンチがあったら良いと思います。
- ・ 同じ部屋の下三度の食事を共にしている者同志なのだから、エレベーターの中で、廊下で、食堂で、2階3階の区別なく、挨拶又は会釈が普通に出来たら、和やかな気持ちになれると思うので、そんな施設を望んでいる。

改善策

- ・ 1階トイレ使用については、その使用方法に課題があり、1年以上をかけて懇談会や個別に話をさせていただきましたが、改善が見られなかった結果始まった経緯があります。それにつきましては今後も変更する予定はございませんので、事前に居室でお手洗いを済ませてから1階へ降りて来てください。
- ・ ご入居の皆様仲良くお過ごしいただく為に、集団生活での基本的なマナー(挨拶等)は遵守していただければと思います。