

# 令和2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
47	29	61.7%

実施期間 R3.1/15~2/10

## 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	15	51.7%
ご家族	10	34.5%
その他	0	0.0%
無回答	6	20.7%

※複数回答あり

## 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	11	37.9%
やや満足	3	10.3%
普通	8	27.6%
やや不満	1	3.4%
不満	1	3.4%
無回答	5	17.2%

〈ご意見〉

・親切丁寧に相談に乗っていただき感謝しています。

### 回答

・丁寧な対応を心がけ、皆様に満足いただけるよう尽力してまいります。

## 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	7	24.1%
やや満足	4	13.8%
普通	8	27.6%
やや不満	2	6.9%
不満	0	0.0%
無回答	8	27.6%

〈ご意見〉

・バランスの良い食事をいただけてありがたいと思っています。

・朝は焼き鮭や納豆を増やしてください。

### 改善策

・栄養士を中心に栄養価と皆様のお好みのバランスを考慮した食事提供をしてまいります。

## Ⅱ 食事の味付けはいかがですか？

満足	6	20.7%
やや満足	5	17.2%
普通	7	24.1%
やや不満	3	10.3%
不満	0	0.0%
無回答	8	27.6%

〈ご意見〉

- ・味噌汁はもう少し薄味でも良いと思います。
- ・食事の時間を今より5～10分増やしてほしい。
- ・塩分制限の方もいるでしょうがもう少し味が濃くてもいいのではないか。
- ・やや薄味。

### 回答

- ・味が濃い、薄いといった個別の嗜好の差があるかと思えます。日によって味に差が出ないように検食を行い日々味付けの確認をしながら、健康を考慮した味付けで提供しています。
- ・新型コロナウイルス対策として食堂の使用時間を2、3階の2部制として分けています。入替の際にご不便をおかけしておりますが、引き続きご協力いただくと共に皆様にゆったりと食事して頂ける環境づくりに努めてまいります。

## Ⅲ 食事の盛り付け量（盛り付け具合）はいかがですか？

満足	6	20.7%
やや満足	7	24.1%
普通	7	24.1%
やや不満	2	6.9%
不満	0	0.0%
無回答	7	24.1%

〈ご意見〉

- ・ご飯の量を3食均等にお願いします。

## Ⅳ 今後、何か希望する献立（メニュー）はありますか？

- ・チャーハン。
- ・お寿司。
- ・混ぜご飯、炊き込みご飯。
- ・季節の野菜を多く取り入れて欲しい。
- ・魚を多く取り入れて欲しい。
- ・焼うどん。
- ・洋食が少ないように思います。
- ・もう少し野菜を多くしてほしい。
- ・ポットのお茶がぬるい時が多く、もっと熱いのが欲しい。
- ・うどん、ラーメンが食べたい。
- ・ラーメン、焼きそば。
- ・たけのこご飯やキノコご飯、混ぜご飯が食べたい。
- ・焼塩鮭。
- ・野菜。

### 回答

- ・今回頂いたご意見を参考に栄養士、他職員で協議し献立へ取り入れ可能か検討してまいります。
- ・お茶の提供温度について改めて栄養士、厨房間で確認し改善に努めてまいります。

## ④ 職員の態度や対応はどうですか？

満足	16	55.2%	〈ご意見〉
やや満足	4	13.8%	・以前よりも挨拶が少なくなった。
普通	4	13.8%	・皆さんのやさしさに感謝しています。
やや不満	1	3.4%	・声が大きいと誤解を招くのでご注意を。
不満	0	0.0%	・どんなことでも話ができる。
無回答	4	13.8%	

#### 回答

- ・挨拶について改めて徹底いたします。
- ・感謝のお言葉ありがたく頂戴いたします。
- ・声の大きさや口調、話し方等、接遇マナーについて研修などを通じ改善に努めてまいります。

#### ⑤ 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？

- ・衣類の移動販売が（ケアハウスから）近くの方で来てもらえると良い。
- ・足腰が悪く、頑張っていますが大変です。
- ・災害時の人員・設備など対策により尽力いただければ安心です。
- ・自由に外に出れない。

#### 改善策

- ・新型コロナウイルスの流行から施設内への人の出入りを最小限に抑える対策をしております。例年行っていた衣類の移動販売など中止しましたが、感染症の流行が収まってから改めて企画・実施したいと思います。
- ・令和3年1月に停電がありました。経験を生かして災害対策を強化しております。
- ・コロナ禍が続いており、不要不急の外出について今しばらく自粛のご協力をお願いいたします。

#### ⑥ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

- ・みんなで歌う活動やピアノ・ギター・バイオリン等聞きたい。
- ・できるだけ身体を動かす活動を希望します。

#### ⑦ 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？

- ・コロナの影響もありますが、みんなで歌うのが難しいので、みんなで唱歌等を聞くのはどうでしょうか。
- ・なるべく外で活動できるよう、運動できるようにしていただきたいです。
- ・貼り絵や絵手紙、編み物などできたらいいと思う。
- ・間違ってもいろんな人がいるので笑わず見守って欲しい。

#### 回答・改善策

- ・新型コロナウイルスの流行から一時全てのクラブ活動を中止。距離を保ち、検温をするなど感染対策を工夫しながら少しずつ再開してきました。今後の感染状況にもよりますが、ご意見に沿った企画をしております。

#### ⑧ 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。

- ・訪問美容をケアハウスで出来てありがたい。これからも続いて欲しい。
- ・エレベーターを降りた時に時々何階かわからなくなるので標識（②③等）を作ってもらえるといいと思う。

- いつも親切な対応で感謝しています。
- 皆さんコロナに気を付けてお過ごしください。
- コロナ禍で出来ることが少ないとは思いますが、心なごむイベントがあればと…。
- コロナ禍の中大変気を配ってくださりありがとうございます。
- 椿田病院の受診時に集合時間を守らない人がいる。集団生活だから時間を守って欲しい。

#### 回答

- 新型コロナウイルスに関して、お気遣いいただきありがとうございます。コロナ禍は依然として見通しの立たない状況ですが、引き続き職員全体で感染症対策に努めてまいります。
- 各ご意見、ご指摘について、生活相談員を中心としながら改善に努めてまいります。