

平成29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
45	38	84.4%

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	26	68.4%
ご家族	10	26.3%
その他	0	0.0%
無回答	2	5.3%

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	21	55.3%
やや満足	4	10.5%
普通	10	26.3%
やや不満	2	5.3%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%

〈ご意見〉

- ・ 細かいところまで心配を下さり大変だと思いますが感謝します。
- ・ これからです。
- ・ 体調がおもわしくない時、落ち込んでいる時など励ましの言葉をかけて頂いている様で助かります。

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	17	44.7%
やや満足	7	18.4%
普通	12	31.6%
やや不満	1	2.6%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%

〈ご意見〉

- ・ 野菜も多く使われ献立も変化に富んでいて栄養士が居ることはあり難いことです。
- ・ 全体的に薄味。もう少し塩分が欲しい。
- ・ 魚について骨抜きのため、魚の本来の味を感じる事ができない。
- ・ おいしい。
- ・ もう少し細かくしてほしい。
- ・ 特になし。
- ・ もう少し変化が欲しいとも思います。
- ・ 普通のご飯だと硬い。もう少しやわらかいといい。

回答

- ・ 毎日ご提供させて頂いております食事は、一般的な味付けや硬さにしてあります。嗜好については個人によって違いがあると思いますので、その都度対応させていただきますので、ご遠慮なく職員へお申し付けください。

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	16	42.1%
やや満足	9	23.7%
普通	8	21.1%
やや不満	4	10.5%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%

〈ご意見〉

- 全体的に薄味
- 調理士さんのお料理が上手です。味付けもあきさせず工夫されていて美味しいです。
- 味付けが塩味を控えているせいか、いつも中途半端で美味しさを感じない。
- いいです。おいしくいただいています。
- 味が濃いです。
- 家で過ごした味付けと同じで満足です。
- 味付けが薄い時がある。（白身魚とサケ）
- ご飯をもう少し（1～2日）くらい多く欲しいです。

回答

- 毎日ご提供させて頂いております食事は、一般的な味付けや硬さにしてあります。嗜好については個人によって違いがあると思いますので、その都度対応させていただきますので、ご遠慮なく職員へお申し付けください。

⑤ 食事の提供について（食事の盛り付け具合（彩りを含む）はいかがですか？

満足	20	52.6%
やや満足	7	18.4%
普通	10	26.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%

〈ご意見〉

- 物価高で予算の範囲内で御苦労様。
- あと2日くらいご飯が欲しいです。
- きざみ食で食べやすく喜んでいきます。
- 色どりよく盛られ食欲をそそられる。調理士さんの真心がこめられている。

⑥ 食事の提供について（食堂の雰囲気（テーブル・座席配置を含む）はいかがですか？

満足	17	44.7%
やや満足	6	15.8%
普通	11	28.9%
やや不満	1	2.6%
不満	2	5.3%
無回答	1	2.6%

〈ご意見〉

- 朝、昼、夕こちらが挨拶しても返答なし。（入居者間）
- 良く配慮なされた配置と思います。
- 少しの会話もないことが疑問です。食事の時間が早い。ゆっくりとよくかんで食べてということばを聞いたことがない。どうしてなのか知りたい。

回答

- ご入居されている方の自己裁量に委ねております。挨拶や食事のスピードについては、ご高齢であるが故にその日の身体・精神状態により違いがあると考えます。ご入居されている方の自由を尊重しておりますが、どうしてもという場合に統一する機会として『懇談会』を毎月開催しておりますので、ご入居されている方と意見交換をされてみてはいかがでしょうか。

⑦ 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？

- 天ぷら
- 麺類をもう少し増やして欲しい。
- おまかせします。
- ない。言ってもしょうがない。
- なし。
- 魚の場合（サワラ）は苦手です。
- うどん。
- 煮しめ、とうふ、ひたし、があるから満足しています。
- 入所して満5年を過ぎましたが「餃子」は何か理由があって献立に出ないのでしょうか？
- ナポリタン。
- チャーハン、恵方寿司が食べたいです。
- すき焼き。
- たまに、筋子が食べたい様です。
- 味付けに留意して戴きたい。
- 主食にもう少し変化が欲しい。

回答

- 既にご提供させていただいているメニューもございます。現在ご提供できていないメニューについては来年度実施したいと思います。

⑧ 職員の態度や対応はどうですか？

満足	27	71.1%
やや満足	2	5.3%
普通	7	18.4%
やや不満	1	2.6%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%

〈ご意見〉

- 1コインで始めから～終わり迄いつでも洗濯できる機械が欲しい。
- 入所者の高齢化で色々大変だと思います。頑張ってください。
- その日によって、こっちから話かけても？返事がないことが多い。
- 皆さん親切でありがたいです。
- 高齢になると気むずかしい人になる者が居るが弱腰になることなく毅然とした言葉と態度で対応してもらいたい。

回答

- 洗濯機使用方法のご不明な点については、職員へご確認ください。
- 皆様に挨拶が聞こえるように大きな声で挨拶を徹底して参ります。
- 個別に注意する際は、周りの方へ配慮する為、その場ではなく別室にて行います。

⑨ ケアハウス和の建物設備（居室及び共用部分）についてご意見はありませんか？

- ・ 特になし。
- ・ 結露が気になる。
- ・ 洗たく機の操作がむずかしい。
- ・ エレベーターの脇がラウンジという構造は来所者、入所者の往来に如何なものかと思えます。
- ・ 皆様からの心のこもった日々のサポート家族ともども感謝致しております。本年も又よろしく
お願い致します。
- ・ 清潔で消防設備が完備：良好。暖冷房等設置してあり良好。
- ・ 西側に住む者窓が高すぎて陽が入りすぎるので日よけ対策が必要。
- ・ 押入れが使いづらい。上の棚は高すぎ。洋服掛け前に出すぎている。
- ・ 照明はぜいたくである。スイッチが多い。

改善策

- ・ 居室内設備を改修することは可能です。ただし、事前にケアハウスと協議が必要となります。また、改修費用及び退居の際は原状回復費用は全て自己負担となりますので、予めご了承ください。

⑩ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

- ・ いまの所で良いいと思います。
- ・ 体力の衰えで部屋に静かに過ごしたいと思えます。
- ・ 折り紙を教わる様で楽しみにしています。

⑪ 食堂での席替えを希望しますか？

希望する	4	10.5%	〈ご意見〉
希望しない	34	89.5%	

- ・ いい人にめぐまれています。
- ・ こちらから声をかけても返事をしない。話かけても目をそらす。
- ・ 1年に1回くらい席替えを希望。
- ・ 時々席替えをしてもらっているとの事。それで良いそうです。
- ・ 団体生活ですから多少の事はお互いの努力で過ごさなければと思えます。
- ・ むずかしい人は皆で平等につき合うことで期限つきで席替えをすることを望む。経験をしないと人の痛みはわからない。先の短い者同士思いやりの気持ちを持って暮らしたい。

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。

- ・ 絵画、俳句クラブを作っては。
- ・ 暖かい季節に外の散歩がしたい。
- ・ 私事ですが、治療不可能の耳疾患で騒音が苦痛の為、食堂での時間をなるべく短くするとか、行事に参加しない事が多いですが御承ください。
- ・ 大変お世話になり感謝しています。
- ・ 恵方巻寿司が食べてみたい。
- ・ 年寄は頑固で自己主張が強くなりがちですが、入居者皆さんと仲良く楽しく暮らして欲しいです。お世話になり、ありがたく思っております。

① 入居者が仲良く暮らすことを望む。（挨拶も大切である）

② 一部の人の暴言や態度で気の弱い利用者が傷つくことのないようにしたい。

③ 元気で遠慮なしに何でも喋る人が得をすることのないようにお願いしたい。年齢に関係なく（席替えなどで顕著にわかる）