

# 令和元年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

ケアハウス和

| 配布数 | 回答数 | 回収率   |
|-----|-----|-------|
| 47  | 27  | 57.4% |

## 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 | 19 | 70.4% |
| ご家族 | 6  | 22.2% |
| その他 | 2  | 7.4%  |
| 無回答 | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

## 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   | 13 | 48.1% |
| やや満足 | 3  | 11.1% |
| 普通   | 8  | 29.6% |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 無回答  | 3  | 11.1% |

〈ご意見〉

・職員が忙しいのか先延ばしになる。

### 回答

・可能な限り迅速な対応をするように職員へ周知徹底してまいります。

## 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   | 11 | 40.7% |
| やや満足 | 5  | 18.5% |
| 普通   | 7  | 25.9% |
| やや不満 | 1  | 3.7%  |
| 不満   | 2  | 7.4%  |
| 無回答  | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

・肉と野菜の炒め物は野菜を多く、肉を少なめにしてほしい。

・味付けが悪い。キャベツやもやし料理ばかり。

・ご飯が一番簡単だろうが、主食に変化があると食欲も増して良い。

・栄養のバランスを考え、健康の為に良いと思う。

### 改善策

・食事の献立（メニュー）について、今回いただいたご意見に留意し、皆様のお好みと栄養価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   | 10 | 37.0% |
| やや満足 | 7  | 25.9% |
| 普通   | 6  | 22.2% |
| やや不満 | 2  | 7.4%  |
| 不満   | 2  | 7.4%  |
| 無回答  | 0  | 0.0%  |

〈ご意見〉

- 良い味付けだが塩分をもう少し(8~7g)にしてほしい。みそ汁は塩分控えめ。
- シンプルな味付けの方が良い。魚にあんかけが多いが塩焼きが良い。
- 味付けが薄い。
- 毎回全量摂取している。
- 青野菜の和え物に酸味の強いドレッシングを使わないでほしい。

### 回答

- 味が濃い、薄いといった個別の嗜好のは差あるかと思えます。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。
- 個別に使ってほしくない食材がある方は代替食をご用意出来ます。栄養士、または職員へご相談ください。

## III 食事の盛り付け量（盛り付け具合）はいかがですか？

|      |    |       |
|------|----|-------|
| 満足   | 10 | 37.0% |
| やや満足 | 5  | 18.5% |
| 普通   | 6  | 22.2% |
| やや不満 | 3  | 11.1% |
| 不満   | 1  | 3.7%  |
| 無回答  | 2  | 7.4%  |

〈ご意見〉

- 盛り付けや彩りに満足しているが、行事食は少し量を控えたほうが良い。

## IV 今後、何か希望する献立（メニュー）はありますか？

- しじみやあさりのみそ汁
- 朝パン食の時にコーヒーやコーヒー牛乳
- 夏場は麺類を多くしてほしい
- 五目御飯や炊き込みご飯を増やしてほしい
- 酢の物、芋系は苦手
- 一月に一度くらいパン食にしてほしい
- 味が薄い
- コロケや天ぷらを出してほしい(週1回くらい)
- おでんの具材の煮物(厚切り大根やちくわなど)
- 蒸し魚よりも煮魚を増やしてほしい

### 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（メニュー）へ取り入れていくために令和2年4月に献立についての検討会を行い、結果を懇談会にてお知らせいたします。
- 苦手な物については代替食を個別に用意できます。栄養士、または職員までご相談ください。

④ 職員の態度や対応はどうですか？

|      |    |       |   |
|------|----|-------|---|
| 満足   | 18 | 66.7% | 〈ご意見〉<br>・職員が同じ考えで業務に当たって欲しい<br>・とてもよくしていただき大満足です<br>・少ない人数で毎日部屋に一人にさせることなくいろいろやったださって感謝しています |
| やや満足 | 2  | 7.4%  |   |
| 普通   | 5  | 18.5% |   |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |   |
| 不満   | 0  | 0.0%  |   |
| 無回答  | 2  | 7.4%  |   |

回答

- ・各職員で対応に差が出ることの無いように、こまめな情報共有の徹底と接遇マナー研修を実施していきます。

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？

- ・新しい入居者へ分かりやすく決まり事を教えてあげて欲しい。(エレベーターやトイレの使い方、食堂の決まり等)
- ・まだ日が浅く生活に慣れていくことが先だと思っています。
- ・入居者と職員共に声の音量が大きい人がいます。静かに暮らしたい者には耳障りです。

改善策

- ・生活相談員を中心に、新しい入居者への説明を分かりやすく行えるように、複数回に分けて対応してまいります。
- ・入居者については個別にご相談いただければ職員で対応いたします。また職員については不用意に大きな声で声かけをすることの無いように周知して参ります。

⑥ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

- ・高齢なので現在の活動も無理です
- ・以前はありました
- ・トランプ等のゲーム

回答

- ・頂戴したご意見を参考に今後のクラブ活動への取入れを検討致します。

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せんか？

- ・折り紙が少し難しい。職員の手を借りることなく、多少見栄えがしなくても良い。
- ・少し難しい。

改善策

- ・活動内容が難しいといったご意見をいただきました。今後難易度を分けたプログラムの作成等、皆様にお楽しみいただける活動内容を検討して参ります。

㊤ 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。

• 一番身近に見守ってくださっているのので、これまで通り気付いたことなどありましたらその時々にお教えいただければと思います。本人は「できないこと」が少しずつ増えてくると思いますので変化に応じて介助くださいますようお願い致します。いつも温かく接してくださり本当に感謝しております。

- 廊下が寒い、湿度が低い。
- 職員の言葉遣いで気になることがある。お薬です、血圧を測りますといったときに「お願いします」は丁寧すぎる。
- 懇談会の約束事が以前よりも守られるようになった。これからもわからない人には個別に教えてあげて欲しい。
- 必要な時に連絡下さりありがたく思っています。
- 令和もよろしくお願い致します。
- 1階のトイレの使用。
- エレベーターが混雑するので2階と3階の時間をずらすなどの措置が必要。
- もう少し油物が欲しい。
- 全体的にお掃除が行き届いており関心しています。
- いつもお世話いただきありがとうございます。

回答

- 廊下等の共用部分は職員が一日に複数回巡回し、異常の有無などを確認しております。個別に暑い、寒いと感じることがありましたら、その都度職員まで申し出てください。
- エレベーターの混雑時には職員が声をかける等を心がけています。入居者の皆様からもゆずりあいや時間にゆとりをもって使用していただければと思います。