

令和4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 R5.1/7~1/31

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	9	31.0%
ご家族	17	58.6%
その他		0.0%
無回答	4	13.8%

※本人・家族の複数回答1件あり

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	14	48.3%
やや満足	4	13.8%
普通	5	17.2%
やや不満	1	3.4%
不満		0.0%
無回答	5	17.2%

〈ご意見〉

回答

○高く評価いただき、ありがとうございます。引き続き悩みや心配ごとについてご相談ください。

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	6	20.7%
やや満足	6	20.7%
普通	8	27.6%
やや不満	2	6.9%
不満		0.0%
無回答	7	24.1%

〈ご意見〉

- ・肉・魚が主体だが別のものも考えてほしい。
- ・手作りコロッケ等は1つより2つに分けて食べやすくしてほしい。
- ・量が足りないらしいのですが、大盛りの対応等してほしい。（ご家族）
- ・季節に対応した料理、行事が行われていることにうれしく思っています。

改善策

- 手作りコロッケ等の提供方法や肉や魚以外のものも提供できるよう給食会議にて協議いたします。
- ご飯の大盛り対応可能です。ご相談ください。
- 季節ごとの食事についてご評価いただきありがとうございます。

Ⅱ 食事の味付けはいかがですか？

満足	7	24.1%
やや満足	6	20.7%
普通	8	27.6%
やや不満	1	3.4%
不満		0.0%
無回答	7	24.1%

〈ご意見〉

- ・カロリーや塩分に拘らず味付けに工夫してほしい。
- ・本人はおいしいと言っています。朝のパン食がもう少し増えるといいと思います。
- ・ご飯がおいしくない。
- ・煮物などの時、時々塩辛さを感じることもある。

回答

- 味付けの工夫については日々の検食と給食会議にて改善策を検討致します。
- パン食について、ご希望に応じて朝の主食をパンに変更可能です。ご相談ください。
- ご飯や煮物などのご指摘ありがとうございます。前述の給食会議にて改善策を検討します。

Ⅲ 食事の盛り付け量（盛り付け具合）はいかがですか？

満足	7	24.1%
やや満足	5	17.2%
普通	7	24.1%
やや不満	2	6.9%
不満		0.0%
無回答	8	27.6%

〈ご意見〉

- ・ご飯の盛り付けが多い時、少ない時があり均等にしてほしい。
- ・ご飯の量が多い。

Ⅳ 今後、何か希望する献立（メニュー）はありますか？

- ・メニュー内容がわからない(ご家族)
- ・料理する人が食べてみておいしいものをお願いします。
- ・朝のパン、洋食をもう少し増やしていただけるとありがたい。
- ・肉(豚カツやタレカツ)丼物があっても良い！！
- ・ポテトサラダ
- ・スパゲッティ
- ・チャーハン、ギョウザが食べたい
- ・ご飯の量が少ないと感じているようです

回答

- ご飯の盛り付けについて均等になるように努めて参ります。量については個別にご相談ください。
- メニュー内容の周知について、食堂前に1週間ごとのメニュー表をご用意する他、ご希望に応じて配布可能です。
- リクエストいただいたメニューについては給食会議にて取り入れ可能か検討致します。

④ 職員の態度や対応はどうですか？

満足	16	55.2%
やや満足	5	17.2%
普通	3	10.3%
やや不満		0.0%
不満		0.0%
無回答	5	17.2%

〈ご意見〉

- どの職員の方も親切でとても助かっています。
- よくやってくれています。
- 言葉遣いが優しくてうれしいです。

回答

○高く評価いただきありがとうございます。今後も同様に評価いただけるよう職員一同、精進して参ります。

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？

- ちょっとわがままです。
- 困ることはありません。
- 自由に買い物ができたらと思います。

改善策

○わがままとはご本人様のことでしょうか。お困りごとはいつでもご相談ください。

○自由に買い物ができたらとのご意見について、週2回の移動販売にて日用品の注文など受け付けております。

また、新型コロナウイルス対策として中止している買い物外出のレクリエーションについて現状では再開の目途は立っておりません。情勢を見て再開時期を検討したいと考えております。

⑥ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

- 今あるクラブで満足です。
- 家族としては何かしら興味を持ってほしいので声をかけてあげてほしい。
- 手先の仕事が好きですので編み物などと思います。
- 皆様と逢えるのが楽しみ
- ビーズを使った手芸品、毛糸を使ったもの(セーターとかマフラー)も作ってみたい。

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？

- 身体を動かすメニューを増やしてほしいです。

回答・改善策

○リクエストいただきました活動については、職員会議にて導入可能か検討致します。

○クラブ活動の参加は原則自主的にしていただいております。

ご希望に応じて入居者様へのお声かけも対応させていただきますので、担当までご相談ください。

○身体を動かすメニューについて、今年度から月、火、金、土、日の10:30~食堂にてラジオ体操を開始しました。ご参加いただけますと幸いです。その他のメニュー追加につきましては導入可能か検討致します。

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。

- 家族にもメニュー表が欲しい。
- 県外在住で本人の生活状況がわからない。いくつになっても親は親なので何かあっても仕方ないとは考えられず、面会について直接できる場を提供していただけるよう希望いたします。
- いつも感謝しかありません。今年もよろしくお願い致します。
- 余命僅かな年寄りですが、宜しく申し上げます。
- いつもありがとうございます。
- 職員の皆さんによくしていただき、喜んでいきます。
- 本人が出来ないこと、忘れることが多くなる中、サポートしていただいております。これからもよろしく申し上げます。
- いろいろな困りごとやお願いにも誠実に対応してくださり、いつも感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

回答

- Ⅳの回答同様にメニュー内容の周知について、食堂前に1週間ごとのメニュー表をご用意する他、ご希望であれば配布可能ですので事務室までお声がけください。
- 面会について感染症対策へご協力いただきありがとうございます。ご不便おかけしておりますが、ご事情に依りての対応も検討させていただきますので都度ご相談ください。
- 感謝のお言葉を多くいただき、ありがとうございます。これを励みに職員一同、精進して参ります。

ご利用者様、ご家族様、この度は当事業所アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様から寄せられたご意見を元に業務改善、サービスの向上に努めて参ります。今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ケアハウス和 施設長 葛葉 祐哉