

令和5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
49	30	61.2%

実施期間 R6.1.7~1.31

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	18	60.0%
ご家族	9	30.0%
その他	0	0.0%
無回答	3	10.0%

30

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	16	53.3%
やや満足	4	13.3%
普通	7	23.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	10.0%

〈ご意見〉

※ご意見の記載はありませんでした。

回答

高く評価いただき、ありがとうございます。

引き続き生活のお困りごとは、担当の生活相談員までご相談ください。

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	12	40.0%
やや満足	4	13.3%
普通	8	26.7%
やや不満	2	6.7%
不満	0	0.0%
無回答	4	13.3%

〈ご意見〉

・イベント食をたのしみにしているようです。

・食事療法で仕方ないか？

改善策

- ・ケアハウス和では月2回季節に応じた行事食を提供しております。引き続きお楽しみいただけるよう企画します。
- ・食事療法で、とのことですが主治医の指示での食事制限がとおりでしょうか。個別にご相談いただければ、主治医と相談も致しますので一度ご相談ください。

Ⅱ 食事の味付けはいかがですか？

満足	12	40.0%
やや満足	6	20.0%
普通	8	26.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	4	13.3%

〈ご意見〉

- ・美味しいと言っています。時々厳しい事も言っていますが・・・
- ・時々しょっぱさを強く感じる（煮物などで）
- ・食事療法で仕方ないか？

回答

- ・美味しいと言ってくれることにまずは感謝申し上げます。厳しいご意見もいつでもお申し付けください。
- ・しょっぱさを強く感じるとのことです。職員による検食を毎食行い、都度指摘をしておりますが、給食会議などで改善に向けてご意見を周知させていただきます。

Ⅲ 食事の盛り付け量（盛り付け具合）はいかがですか？

満足	12	40.0%
やや満足	8	26.7%
普通	7	23.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	10.0%

〈ご意見〉

- ・時々のかしてすみません

Ⅳ 今後、何か希望する献立（メニュー）はありますか？

- ・コストが絡むが、食材を吟味願う。
- ・からあげ

回答

- ・量が多い時は残していただいても大丈夫です。
- ・食材の吟味やご提案のあった意見について、給食委員会にて検討致します。

④ 職員の態度や対応はどうですか？

満足	20	66.7%	〈ご意見〉 ・皆さん良くして下さいます ・よく見ていただきありがとうございます
やや満足	4	13.3%	
普通	4	13.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	6.7%	

回答

- ・高く評価いただき、ありがとうございます。引き続き適切な接遇が行えるように、職員一同尽力して参ります。

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？

- ・特になし／ありません
- ・認知が進行しているようなので室内の管理等宜しくをお願いします。
- ・なくなりました。

改善策

- ・特になし、等ご記載が複数ありました。困ったことがあればいつでもご相談ください。
- ・認知が進行しているとのことのご意見がありました。室内の管理等は個別にご相談があれば、内容によっては対応できます。訪問介護などサービス利用が必要となる場合もございます。一度個別にご相談いただけますと幸いです。

⑥ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

- ・折り紙
- ・散歩
- ・体操
- ・冬期は特に静かに物事に親しむのが好きです。娘が雑誌を届けてくれ退屈しない。

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せんか？

- ・折り紙は続けてほしいです。
- ・しばらくはこのままで。
- ・部屋から出て、他の方と交わることが出来るよう願っています。

回答・改善策

- ・感染症対策により、クラブ活動を中止、縮小する場合があります。ご協力をお願いいたします。
- ・いただいたご意見は既存のクラブ活動再開のご意見のようでした。感染症の流行状況に応じて活動の再開や新しい企画の検討を行って参ります。入居者の皆様におかれましては、感染症対策を個々人でもしていただくようお願い致します。

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。

- ・感染症の心配が無くなったら入居者同士がリビング等でお茶をしたり話をしたり歌ったりできたらいいなと思っています
 - ・特にありません
 - ・これまでのケアに感謝です。本当にありがとうございました。（退居された対象者ご家族より）
 - ・不備も無く満足しています。
 - ・毎日の温かい見守りをありがとうございます。
- いろいろご面倒をおかけいたしますが、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

回答

- ・感謝のお言葉や温かいご意見、誠にありがとうございます。
- ・感染症の心配が無くなったら、とのことですが施設側としてもそう願うばかりです。
感染状況、社会情勢に合わせたケアハウスの運営をしておりますが、その中でも皆様の楽しみとできる企画が少しでもできるよう、職員一同尽力して参ります。

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