令和6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	32	65.3%

実施期間 R7.1/7~1/31

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	20	62.5%
ご家族	8	25.0%
その他	1	3.1%
無回答	4	12.5%

※「本人、家族」と複数回答が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	12	37.5%
やや満足	4	12.5%
普通	13	40.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	9.4%

〈ご意見〉
 ○叔父が入居した当初様々なことで職員の方々に相談にのっていただきました。こちらの話を聞いていただき良い方向へ導いていただいたことは本当にありがとうございました。

回答
 高く評価いただき、ありがとうございます。
 引き続き、お困りごとの相談は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	1	3.1%
やや満足	4	12.5%
普通	15	46.9%
やや不満	7	21.9%
不満	0	0.0%
無回答	5	15.6%

〈ご意見〉
 ※○コスト面があると思うが、もう少し素材（魚、肉）の選定に注力いただき、”調理”に尽力いただきたい
 ○白身魚が苦手 ○魚、肉を増やしてもらいたい
 ○同じ野菜が煮物、あえ物、みそ汁にも入っていると食べる気がなくなる
 ○完食しているので満足しています
 ○個人的に残すことも多くありますが…すみません

改善策
 ○肉、魚について量、質のご指摘がありました。給食会議にて委託業者と共有し改善に努めてまいります。
 ○同じ食材使用のご指摘をいただきました。給食会議にて委託業者と共有し改善に努めてまいります。
 ○ご満足とのお声もありましたが、ご不満のお声もありました。上記を含め、品質向上に向けて尽力いたします。

Ⅱ 食事の味付けはいかがですか？

満足	5	15.6%	〈ご意見〉
やや満足	4	12.5%	○Iに同じ(※) ○たまに味が無い時がある
普通	14	43.8%	○うすい ○おいしくいただいていると思います
やや不満	4	12.5%	○もう少し味があればよいと思うのが足りなく、特にお味噌汁の濃さには
不満	0	0.0%	びっくり。お味噌汁は一日一回でよいと思いますが…納豆：ネギを調合
無回答	5	15.6%	して下さるが味がしみすぎて苦手

回答

○味の薄さ、濃さについてご指摘がありました。検食により職員も確認しておりますが、委託業者と共有し改善に努めてまいります。

○個別のお好みについては栄養士が生活相談員までご相談ください。可能な範囲で対応させていただきます。

○おいしくいただいているとのお声もいただくことが出来ました。品質向上に向けて尽力いたします。

Ⅲ 食事の盛り付け量（盛り付け具合）はいかがですか？

満足	6	18.8%	〈ご意見〉
やや満足	4	12.5%	○魚の切り身が悪い
普通	15	46.9%	○果物が小さい
やや不満	1	3.1%	○ご飯が少ない
不満	1	3.1%	
無回答	5	15.6%	

Ⅳ 今後、何か希望する献立（メニュー）はありますか？

○塩鮭

○塩マス

○天ぷら（2件）

○麺類

○刺身

○焼魚（2件）

○丼物（海鮮丼など）

○餃子

○茶碗蒸

○利用者の希望はなかなか難しいらしいですね

回答

○魚の切り身が悪いとはサイズでしょうか？提供量のご指摘ありましたので、改善に向け委託先と協議します。

○ご希望については委託先と共有し、実現に向けて協議を進めてまいります。

○利用者様の希望全てに沿えないかもしれませんが、可能な限り検討いたしますので、いつでもご意見ください。

④ 職員の態度や対応はどうですか？

満足	17	53.1%	〈ご意見〉 ○丁寧な対応で問題ありません ○いつも満足しております ○直接お会いする機会は少なかったものの、いつも親身になった対応 いただきました
やや満足	3	9.4%	
普通	7	21.9%	
やや不満	2	6.3%	
不満	0	0.0%	
無回答	3	9.4%	

回答

- 高く評価いただき、ありがとうございます。
- 一部ご不満な点のお声もありました。接遇面改善に向けて、職員一同精進してまいります。

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？

- 自由に過ごさせていただきありがとうございます

改善策

- 入居者の皆様が自分らしくお過ごしいただけるように、これからも尽力して参ります。

⑥ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

- 折り紙
- 手芸
- 絵画（風景静物など）を書く
- 卓球
- 絵手紙なんてどうでしょう？

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？

- 春になったら散歩
- 和の教室の具体的内容
- もう少し時間が欲しいです

回答・改善策

- 現在折り紙や散歩はクラブ活動として実施しておりますので、ぜひご参加ください。
- 手芸、絵画、卓球、絵手紙といったご意見をいただきました。職員間で実現可否など検討させていただきます。
- 和の教室は回想法を取り入れた認知症プログラムになります。皆様へ周知いただけるようにクラブ活動の案内を充実することなどを改善策とさせていただきます。

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。

○今後とも、利用者個人の特性を重視した処遇をお願いいたします

○いつもお世話になっております。職員の皆様のおかげで生活できている事にありがたく感謝しております。

ありがとうございます。

○金銭自動預け払い機（ATM）の設置

○いつも私たち入居者のためにいろいろ考えを巡らせていただいて、やっていただいてありがとうございます

回答

○感謝のお声、温かいお言葉ありがとうございます。

○利用者様お一人お一人のご希望に添えるように、ケアハウス職員のみならず、関係各所と連携して参ります。

○金銭自動預け払い機（ATM）の設置についてご意見をいただきました。

費用面やセキュリティ面など総合的に勘案しましたが、当施設では設置出来かねます。

ATMご利用の際は最寄りのコンビニなどをご利用いただけますと幸いです。

ご期待に沿えず申し訳ございません。

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