

# 令和7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 R8.1/7～1/31

## 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 | 17 | 53.1% |
| ご家族 | 15 | 46.9% |
| その他 | 0  | 0.0%  |
| 無回答 | 0  | 0.0%  |

## 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 | 40.6% |
| やや満足 | 8  | 25.0% |
| 普通   | 9  | 28.1% |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 無回答  | 2  | 6.3%  |

〈ご意見〉

○自分の中で解決することが難しいと思った時に話を聞いていただいています。  
親切に話を聞いてもらっています。

### 回答

高く評価いただき、ありがとうございます。引き続き、お困りごとなどは随時ご相談ください。

## 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   | 10 | 31.3% |
| やや満足 | 4  | 12.5% |
| 普通   | 11 | 34.4% |
| やや不満 | 4  | 12.5% |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 無回答  | 3  | 9.4%  |

〈ご意見〉

○お味噌汁は一日一杯でよいかと思えます。  
○ちょっとお魚が多いのでお肉類をもう少し考えてほしい。  
○おいしいと言っています。特別メニューもうれしそうです。  
○鶏肉のゴロゴロとしたものは少し残してしまいます。  
お魚はおいしくいただいています。

### 改善策

○味噌汁の提供に関しては、お好みで減らすこともできますのでお申し付けください。  
○お肉類をもう少し、とのご意見を給食会議にて委託先と共有させていただきます。  
○おいしいとのご意見、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   | 11 | 34.4% |
| やや満足 | 4  | 12.5% |
| 普通   | 12 | 37.5% |
| やや不満 | 4  | 12.5% |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 無回答  | 1  | 3.1%  |

〈ご意見〉

○味付けが薄くてわからないときがあることも。

○本人の好き嫌いが激しいので仕方ありません。

カレーなどもっと増やしていただけると嬉しいです。

○焼魚の味付けが私にはしょっぱく感じられる。

○管理栄養的には普通であるが食事は④。肉、魚の素材はコストもあるが不満。

○おいしくいただいています。

直接お礼は言えていませんが、いつもありがとうございます。

### 回答

○味の薄い、濃い、に関しては職員で毎食検食をしておりますが、個別のご意見も都度お聞かせいただければ幸いです。

○肉、魚の素材に関して、委託先と連携し、コスト内でより良い食材での提供ができるよう協議して参ります。

○おいしいとのお声をいただきました。ありがとうございます。

## Ⅲ 食事の盛り付け量（盛り付け具合）はいかがですか？

|      |    |       |
|------|----|-------|
| 満足   | 10 | 31.3% |
| やや満足 | 6  | 18.8% |
| 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〉

○サービス精神に富んでおられ、ご飯半分でとお願いしていても

たくさん盛られており困る。

○カボチャや厚揚げ、ニンジンの煮物が多くもう少し他の煮物も考えてほしい。

○調理師で調理しているのであれば、“調理”でおいしくしてほしい。

できれば検食願いたい。

○私にはちょうど良く思います。

## Ⅳ 今後、何か希望する献立（メニュー）はありますか？

○時々「季節の果物が欲しい」との話を聞いています。

○いつも季節の行事を考えて取り入れてくださって

○カレー、ウインナー、クリームシチュー。

ありがとうございます。食事を通して季節を感じられ

塩鮭、ねぎみそがおいしい！

ています。

○やさいがほしい

○季節が良くなり、物価も落ち着いたら「とまと」半分

たっぷり頂いてみたいです。

○クリームシチューやコーンシチューなど。

○さんまの塩焼き、削り落としでない肉、ラーメン、

タンメン、刺身 等々

### 回答

○味付けやメニューのバリエーションに関して、様々ご意見をいただきました。

委託先と開催する給食会議にて、業者と共有した上で、メニューの改善に努めてまいります。

#### ④ 職員の態度や対応はどうですか？

|      |    |       |
|------|----|-------|
| 満足   | 19 | 59.4% |
| やや満足 | 6  | 18.8% |
| 普通   | 5  | 15.6% |
| やや不満 | 0  | 0.0%  |
| 不満   | 0  | 0.0%  |
| 無回答  | 2  | 6.3%  |

〈ご意見〉

○適切な対応で問題ありません。

○ラジオ体操に行ったのですが、お祓いで中止と聞き、朝食時に聞いていなかったもので気分的に腹立たしかったです。

○元気な挨拶や声かけをいただき、安心できます。

○業務に熱心のあまりではあろうが、入居者を愚弄するような発言はつつしみ願いたい。品位も大切ですね。

○いつも周りの様子を見てくださっていて、その都度すぐに対応して頂いています。すごいなぁと感心しています。気配り、心遣いに感謝しています。

#### 回答

○概ね高く評価いただき、ありがとうございます。ただ、一部失言や案内不足に関してご指摘をいただきました。お詫び申し上げますとともに、職員間での共有と再発防止に向けた対策を徹底してまいります。

#### 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？

○聞え（聴力）が悪いのに、補聴器の使用を拒否している為、人との交流が円滑にいかないことを心配しています。

○コロナが続いているので仕方ありませんが、もう少しケアハウスの皆さんと会話できる時間が欲しいです。

○清潔でぬくもりがあり嬉しいです。EVホールに椅子とかあると（コロナで撤去と伺っています。今後可能でしたら）

○特になしではあるが、そもそも「和」さんにお世話になっていることが、自己責任ではあろうが情けない話である。

○なれない集団生活の中で、とまどったり、悩んだりしながら過ごしています。そんな中職員さんに支えられながら暮らしていけることに大変感謝しています。

#### 改善策

○聴力、コミュニケーションに関してお困りとのことですが、補聴器以外の方法についてケアハウスの他、ケアマネジャーへもご相談してみると何かしら改善策が見いだせるかもしれません。一度ご検討ください。

○コロナ禍以後、2、3階のホールはテーブルなど撤去しており、代案として食堂での体操やクラブ活動参加を推奨させていただいております。奮ってご参加ください。また、1階食堂を談話スペースとして利用いただけます。

#### ⑥ 自主的に何かクラブ活動をしたいことはありますか？

○歌を歌ったり、踊りを踊ったりしてみんなで楽しむクラブ活動がしたいです。

○今は参加できていないクラブ活動もありますが、少しずつまた参加できたらいいなと思っています。

#### 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すか？

○楽しい工夫を色々と考えていただきありがとうございます。

貼り絵や習字など新しいことに参加できています。

#### 回答・改善策

○いただいたご意見を参考にさせていただき、クラブ活動の企画運営を進めてまいります。

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。

○おひるにも味噌汁が欲しいと思っています。季節ごとそれに合うメニューが出てきて嬉しく思います。

○「入れ歯」を作りたいのですが、どのようにお願いできますでしょうか？歯科医院など教えていただきたいです。

○毎日の生活に感謝申し上げます。今後ともよろしくお願いいたします。「感謝のみ」

○ケアハウスの出入りに一回ずつ書面を書くことは面倒です。もう少し簡略できないですか。

○話しやすいので、都度ご相談いたします。

○特になしですが、R3年から値上げもあり、おいしい食事期待、祈念します。

○窓から見える景色がとても良くて、虹が見えたり、空が澄んだ夜は月が見えて、北斗七星が光っていてこの場所が私は大好きです。職員の皆様いつもありがとうございます。

回答

○味噌汁提供に関して、委託業者との給食会議にて検討させていただきます。

○入れ歯に関して、歯科医院のご紹介の他、訪問歯科のご利用も案内させていただきます。個別にご相談ください。

○面会の仕組みに関して、職場内の会議にて検討させていただきます。

○食事提供に関しては、前述の給食会議を月1回開催しており、その場での質の向上に尽力して参ります。

○施設の景色景観について評価いただき、ありがとうございます。

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