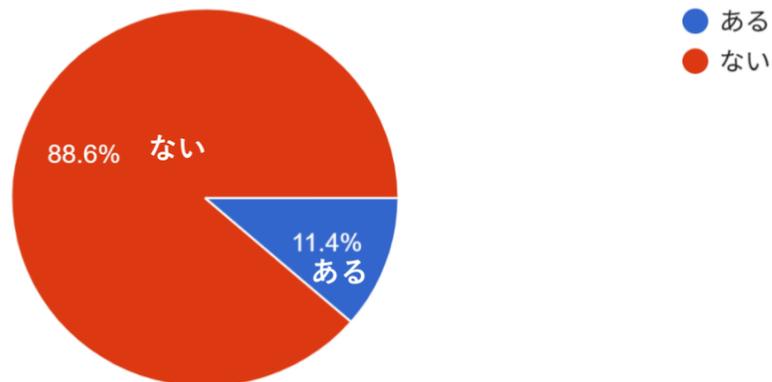


令和7年度お客様満足度調査結果報告 ≪利用者様対象≫

- アンケート回答者数 : 44人 (北棟 25人/南棟 19人)
- 回答方法 : 各棟にて、担当職員からご利用者様への聞き取りにて回答

問1 職員の対応や言葉遣いなど、気になる点はございますか？

44件の回答



問1で『ある』と答えた方にお伺いします。それはどのような点ですか？ <5件の回答>

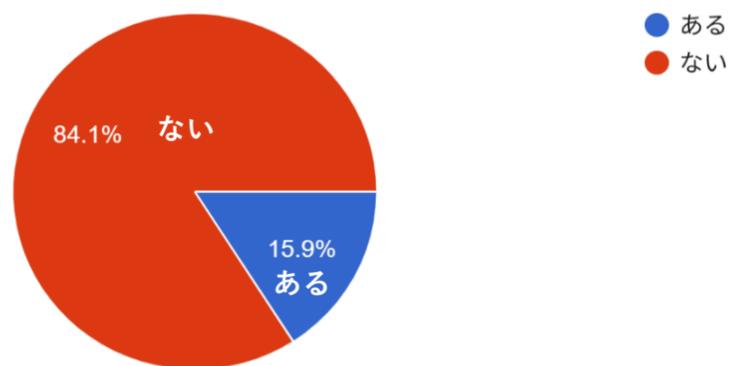
- ・ 何と言ったことは無いがあった。
- ・ お通じがあった時に職員に伝えたのに忘れられたことがあった。
- ・ 片腕しか使えないから、トイレの時にズボンきちんとあげて欲しい。自分でやってと言われる時もある。
- ・ コールを鳴らしても来ない人がいる。
- ・ 気分で職員の言葉遣いが気になる時がある。

▷▷▶ 【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございます。

職員が、利用者様から受けた用件の失念につきましては申し訳ありません。以後、気を付けて参ります。言葉遣いにおいては、研修指導等を行い、改善に努めてまいります。

問2 食事の席や洗面所、トイレなど暮らしている中で気になる点はございますか？

44件の回答



問2で『ある』と答えた方にお伺いします。それはどのような点ですか <6件の回答>

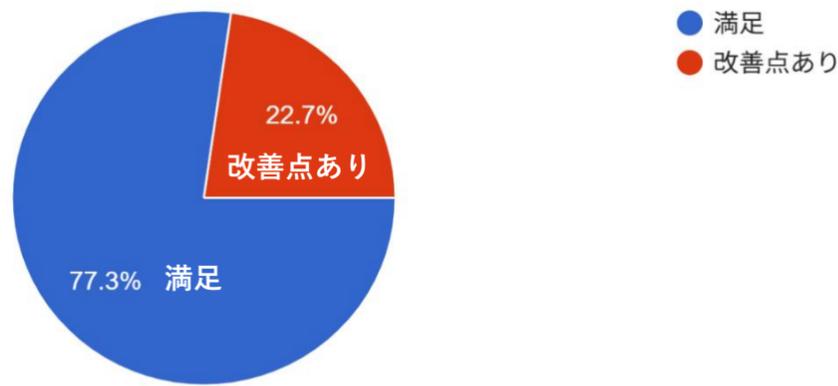
- ・ お風呂は同性介助にして欲しい
- ・ 洗面所
- ・ 食事が薄味。トイレは朝が混むから別のトイレに行かされるのが嫌だな。
- ・ 食事の席が寒い 自分の歯磨きが取れない
- ・ 設備的に気にならないが、連れて行って欲しい
- ・ 数が少ない

▷▷▶ 【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございます。

日々の配置人員より実現が難しいこともありますが、入浴の同性介助はできる限り配慮し対応をしていきます。設備の使い勝手や環境などより良い生活に繋がられるよう改善案を検討し、必要な工夫を行っていきたいと思います。

問3 日々の献立は、いかがですか？

44件の回答



問3で『改善点あり』と答えた方にお伺いします。それはどのような点ですか？ <10件の回答>

- ・ 雑炊が出るようになったが好きではない
- ・ メニューを増やして欲しい
- ・ ご飯の量が少ない。
- ・ 同じようなものが多い
- ・ 口に合わない
- ・ あまり美味しくない。
- ・ 前の食事内容の方が好きだった。
- ・ おいしくない。
- ・ 味付けが濃い方がいい
- ・ 美味しい物を食べたい 脂っこいと感じる

▷▷▶【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございました。

昨年の10月末より時間栄養学を取り入れた食事（朝食は多めのタンパク質・具だくさんの味噌汁、夕食に納豆・豆乳入り味噌汁等々）を提供していますが、味付けやメニューの内容に課題がある事を再認識し、委託業者様と協議しみなさんに満足いただける食事が提供できるように努めていきます。

問4 食べてみたい献立は、ありますか？ ※具体的なメニュー名、調理名、食材など自由記載です。

- ・ カレーライス(辛口)
- ・ ラーメン
- ・ 甘い食べ物
- ・ あんこもち
- ・ 味噌ラーメン
- ・ カツ丼
- ・ 豚肉や牛肉
- ・ 和菓子、がんづき、ショートケーキなど甘味
- ・ 刺身、野菜炒め、煮物、和食メニュー
- ・ 生物、寿司、お刺身
- ・ 麺類多いと良いお寿司甘いもの
- ・ 常食が食べたい

- ・ 特にない、おまかせ、思いつかない(12人)
- ・ (その他)いつものご飯が美味しいです。

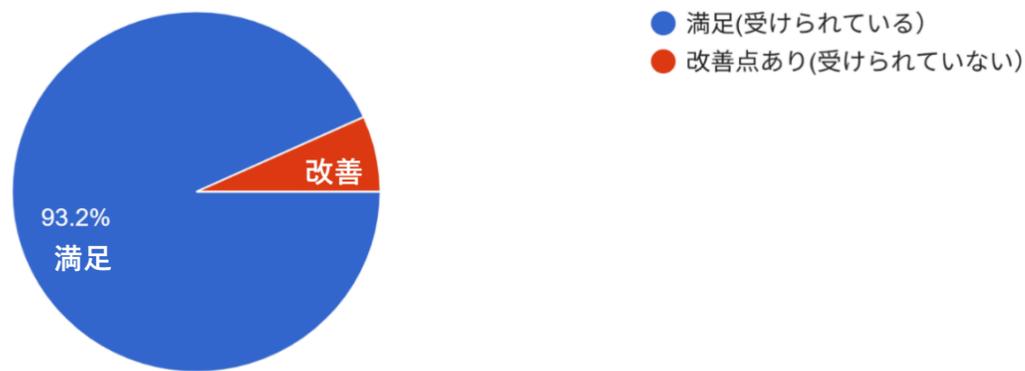
▷▷▶【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございました。

リクエストメニューについても、委託業者様と衛生管理や食材費等を確認し、できるだけご希望の食事を提供できる様取り組んでいきます。

茂庭苑の食事が美味しくなるよう、引き続き、ご意見・ご要望をお聞かせ下さい。

問5 機能訓練について、自分のレベルや意向に沿った、機能訓練が受けられていますか？

44件の回答



問5で『改善点あり』と答えた方にお伺いします。それはどのような点ですか？ <3件の回答>

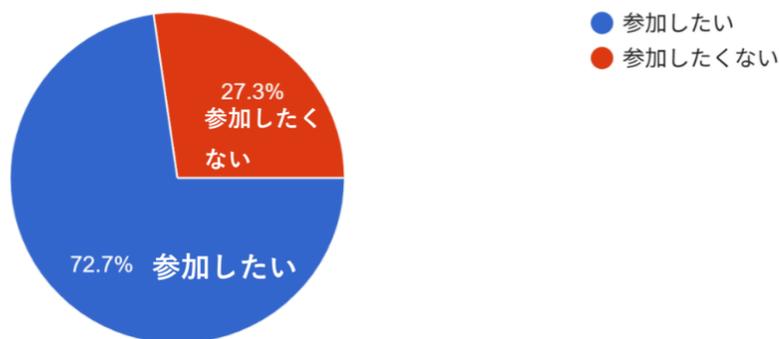
- ・もう少し体を動かしたい
- ・リハビリはしたくないです。
- ・訓練受けれてない。

▷▷▶【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございました。

ご利用者様お一人お一人のご希望に添えるよう心身の状態に合わせた機能訓練の立案と実施に一層努めさせていただきます。また機能訓練の実施におきましては計画書の内容が適切に実施されているかなど、一度係内で話し合い、介護職員との連携に努めてまいります。

問6 体操などの時間があれば、参加したいですか？

44件の回答

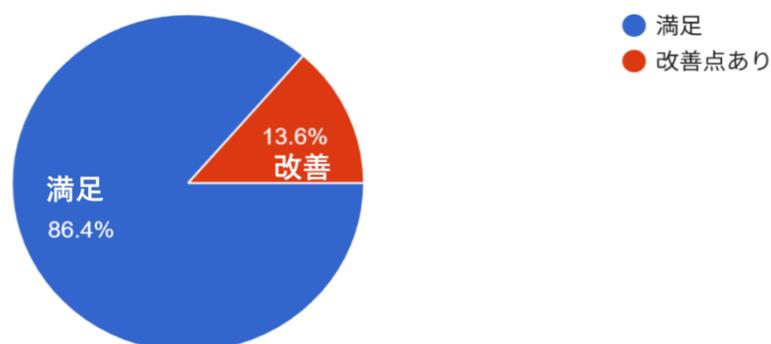


▷▷▶【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございました。

体操への意欲的なご意見が多く、生活の中に取り入れていけるよう前向きに検討していきます。

問7 利用者様の個々の訴え（ニーズ）に応じた行事内容や実施頻度になっていますか？

44件の回答



問7で『改善点あり』と答えた方にお伺いします。それはどのような点ですか？ <6件の回答>

- ・行事を増やして欲しい
- ・外出行事をもっとしたい
- ・何もやっていないので、もっとあっても良いと思う
- ・もっと美味しいもの食べたい。
- ・早く寝かせて欲しい
- ・あまり行事がないから。

問8 希望する余暇活動や行ってみたい場所などありますか？<33 件の回答>

- ・ 家族に会いに行く、実家のところに行きたい、家に行きたい 3
- ・ 外出行事に行きたい。どこでもいいから外へ行きたい。3
- ・ 季節に応じて外出したい 春→お花見、夏→七夕、秋→紅葉など
- ・ (行ってみたい場所は)あるけれど車での外出が心配

- ・ 釣り
- ・ スーパーに行って買い物がしたい。
- ・ 焼肉、食べ放題、ファミレスに行って甘いものを食べたい。
- ・ 晩酌
- ・ 温泉♨
- ・ ラーメン屋さん

- ・ ラジオ体操
- ・ たまにやる行事で結構。
- ・ ここで暮らせる事が満足です。
- ・ 出来なくなったからもう充分
- ・ 特になし 6

▷▷▶【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございました。

入居者の皆様一人一人の希望を実現できるよう、鋭意検討・起案しております。

職員も皆様と一緒に外出したり行事参加を楽しみにしております。

問9 (最後の質問です)気になる事等がございましたら何でも記入して下さい。<20 件の回答>

- ・ 他利用者の行動が気になる 大きな音
- ・ 特に不便なく生活出来てます。
- ・ 介助される時に強いと感じる時があるが、そういう時もあるよなと思う。
- ・ 他の利用者さんから嫌がらせを受ける事があり困っている。
- ・ 皆んなに良くされている。嬉しいよ。 2
- ・ 特になし 5

▷▷▶【担当者から】 ご意見をいただきありがとうございました。

施設内は皆様の『生活の場』ですので、色々な症状をお持ちの方がいらっしゃいます。私共としても、お互いの生活が守られるよう努めておりますが、持病や認知症の症状ゆえに完全に制限することが難しい面もございます。チーム全体で最善の距離感を探ってまいります。

これからも、気になることがありましたら、些細なことでもすぐにお知らせください。ご本人の平穏な生活のために、私たちにできる限りの工夫を続けていきたいと考えています。