

平成30年10月4日

入居者の皆様へ

サンリッチ伊東
施設長 黒柳達也

平成30年度 アンケート結果のご報告について

過日ご協力をいただきましたアンケート結果について、次のとおりご報告申し上げます。

貴重なご意見を賜りありがとうございます。これらのご意見は今後の施設運営及びサービスの質向上に向けて、参考にさせていただきたいと思っております。これからも引き続き当施設の運営にご協力を賜りますようお願いいたします。

なお、アンケートは平成30年8月27日（月）～9月14日（金）の期間において実施させていただきました。

- ・アンケート配布数75枚、回収枚数60枚（回収率80%）

○これよりアンケート結果になります。

1. 食事サービスについて（各項目に該当する回答者数を記入しました。）

(1) 食事料金について

ア. 高い(3人) イ. 普通(29人) ウ. 安い(1人)

(2) 全般的な味付けについて

ア. 濃い(3人) イ. 丁度よい(45人) ウ. 薄い(7人)

(3) 選択食の頻度について

ア. 今のままで良い(43人) イ. 少ない(2人)
ウ. 多くしてほしい(6人)

(4) ご希望されるメニューはありますか。（ご記入ください。）

- ・素麺 ・麺類 ・焼きビーフン ・焼きそば ・玉子料理
- ・中華料理 ・ローストビーフ ・ポークカレー ・シチュー ・サトウイッチ
- ・サラダ（生野菜） ・刺身（3名） ・鮎の刺身 ・寿司（2名）
- ・魚 ・かつ丼 ・ババロア ・美味しい味噌汁
- ・少量できちんとしたステーキ ・さっぱりした物
- ・カレーの頻度を多くして欲しい

(5) 食事担当職員の対応について

①言葉遣い

ア. 良い(33人) イ. 普通(22人) ウ. 悪い(0人)

②挨拶

ア. 良い(31人) イ. 普通(19人) ウ. 悪い(1人)

③対応

ア. 良い(31人) イ. 普通(20人) ウ. 悪い(1人)

- (6) 食事について、お気づきの点があればお聞かせください。
- ・食事制限中の人（ご夫婦）が折角の制限を乱し合っているよう。
 - ・血糖値を急にあげない様に緑の野菜から食べる様にしています。
 - ・もう少しおかずの味をつけてほしい。
 - ・大抵の魚料理は、火の通り過ぎか水分がなくパサパサなのが困ります。
 - ・簡単で美味しいもの。（さっぱりしたもの）
 - ・味噌汁の実が非常に少ない時がある。
 - ・味付けが甘い。
 - ・目先の変化に工夫して下さい。
 - ・脂身の多い肉はどうも。
 - ・肉が固い。
 - ・量が少し多い。
 - ・何かもうひとつ。
 - ・濃い時と薄い時がある。
 - ・美味しい
 - ・麺類を多くしてほしい。
 - ・献立が悪すぎる。
 - ・牛肉が固すぎです。
 - ・味が薄い。
 - ・量は少なくても良い。
 - ・以前のようなオーダーは無理ですか。
 - ・味が無い。
 - ・失敗しても良く対処してくれます。

2. 職員の対応についてお尋ねします。

(各項目に該当する回答者数を記入しました。)

(1) フロント職員及び事務職員について

①言葉遣い

ア. 良い(31人) イ. 普通(27人) ウ. 悪い(1人)

②挨拶

ア. 良い(38人) イ. 普通(21人) ウ. 悪い(1人)

③対応

ア. 良い(35人) イ. 普通(23人) ウ. 悪い(1人)

(2) 介護職員について

①言葉遣い

ア. 良い(27人) イ. 普通(23人) ウ. 悪い(3人)

②挨拶

ア. 良い(28人) イ. 普通(26人) ウ. 悪い(0人)

③対応

ア. 良い(30人) イ. 普通(21人) ウ. 悪い(3人)

(3) 看護職員について

①言葉遣い

ア. 良い(27人) イ. 普通(20人) ウ. 悪い(1人)

②挨拶

ア. 良い(29人) イ. 普通(17人) ウ. 悪い(1人)

③対応

ア. 良い(29人) イ. 普通(16人) ウ. 悪い(3人)

(4) 清掃職員について

①言葉遣い

ア. 良い(28人) イ. 普通(22人) ウ. 悪い(0人)

②挨拶

ア. 良い(28人) イ. 普通(22人) ウ.悪い(0人)

③対応

ア. 良い(26人) イ. 普通(23人) ウ.悪い(0人)

(5) 職員の対応について、お気づきの点があればお聞かせください。

- ・介護職員の対応を毎日見ている人から聞いた話ですが、入居者を叱りどばしている人がいると聞いて恐ろしくなりました。
- ・時折、仕事中的おしゃべりが多いと思います。
- ・返事があってから時間が掛かりすぎる。
- ・看護職員はもう少し話を聞いてほしい。
- ・以前のような暖かい送迎。 ・優しくしてほしい。
- ・親切 ・ご面倒かけてます。
- ・良く教育されていると思う。 ・悪くはない。
- ・ここの職員には何も文句はないです。

3. 近隣の方にコンサートなど、年に1~3回程度案内をしています。

ア. 賛成(44人) イ. 反対(7人)

○ご意見欄

- ・対応される方が大変なら反対です。
- ・変化があると楽しい。

4. 全体の満足度についてお尋ねします。

(各項目に該当する回答者数を記入しました)

(1) 生活環境

ア. 満足(24人) イ. ある程度満足(25人) ウ.少し不満(5人) エ.不満(2人)

(2) 温泉大浴場

ア. 満足(26人) イ. ある程度満足(15人) ウ.少し不満(5人) エ.不満(1人)

(3) 日常生活

ア. 満足(22人) イ. ある程度満足(29人) ウ.少し不満(5人) エ.不満(0人)

(4) 食生活

ア. 満足(16人) イ. ある程度満足(30人) ウ.少し不満(9人) エ.不満(0人)

(5) 楽しさ

ア. 満足(14人) イ. ある程度満足(26人) ウ.少し不満(6人) エ.不満(3人)

(6) 介護サービス

ア. 満足(19人) イ. ある程度満足(23人) ウ.少し不満(2人) エ.不満(0人)

(7) 看護サービス

ア. 満足(21人) イ. ある程度満足(16人) ウ.少し不満(1人) エ.不満(0人)

○ご意見欄

- ・入浴時、浴場内で一人になってしまう時は、少し寂しくなる。
- ・大浴場のお湯が熱すぎたりぬるすぎたりする。
- ・組織が変わったその前にいた人の立場と今の働き方にモヤモヤ。
- ・職員の名前を覚えられない。名札が見える様にしてほしい。
- ・楽器を持ってきているので、他の方に迷惑がかからないか心配。
- ・自分が思うように動けずイラつきますが皆様よくやってくれます。
- ・こんなに良い施設はないと思った。

- ・今年の夏は非常に暑くてぐったりしていましたが、7月に2回8月に2回と何度もかき氷のサービスをして下さり、本当にうれしかったです。お忙しかったですでしょうに、ありがとうございました。

5. その他、ご意見・ご要望などがあればお聞かせください。

- ・たまにはドラッグストアに連れて行ってもらいたい。
- ・大浴場を使わせてもらっていますが、寒くなると洗い場の上から冷たい結露が落ちてくるのが困ります。壁伝いに結露が流れる様に改装してもらえませんか。
- ・シャワーを適温で使用していると、突然熱湯がでたり冷水が出たりし驚かされます。こんな事が起きないようにならないか。
- ・毎日ロビーでお茶を飲み、おしゃべりをしています。新聞を読んでいる人もおり迷惑です。2年前まではそういう事はありませんでした。皆のロビーです。
- ・施設内での交流の機会が減ったと思う。
- ・顔なじみになる様な交流の機会を増やしたら良いと思う。
- ・気になりますので、窓の掃除をお願いします。
- ・以前からいる人のプライドが強すぎる。これからの老人をもう少し大切にしてください。

以上

～ ご協力ありがとうございました。 ～