

# 入居者満足度調査の結果について

2020年5月実施



株式会社ヴィラ

## ヴィラフローラ南円山 入居者満足度調査の結果について

当社では、入居者様・ご家族様が当施設が現在提供するサービスをどのように評価し、またどのようなサービスを望んでいらっしゃるのかなど、ご意見をいただき、絶えず変化する皆様のニーズを把握することが重要と考えております。

今後も、定期的に同様の調査を行うことにより、お客様の声に耳を傾けてまいります。そして、今回いただいたご意見・ご要望を全職員で共有し、現状サービスの見直しや改善等を行い、サービスの質向上に結び付けたいと考えております。また、このような機会に関わらず、日頃お気づきの点がございましたら遠慮なくご相談いただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。この度の満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

### 【調査概要】

- 実施期間：2020年5月1日～6月19日
- 調査票回収率                      48.9%   （回収数93 配布数190）
- 回答者の構成比                      33.3%（本人）：66.6%（家族）

I. 介護・看護について

介護・看護については、全項目において前回結果を下回ったものの、ほぼ前回並みの水準で、5項目平均で73点台の安定した満足度を示しています。しかしながら、「3利用者の衛生面」、「5.介護についての説明」の項目については前回調査から約4ポイントの悪化となり、改善の余地があるものと思います。設問5に関しては、介護度の低い利用者からのご不満の声が多く、重介護者にサービスが偏る傾向があると思われます。今後とも皆さまに安心した暮らしのお手伝いを提供できるよう、更なるサービス体制の強化に努めてまいります。

単位：％ ＊インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査との差
1. 介助方法・技術	35.0%		32.5%		30.0%	74.4	75.0	-0.6
2. 生活の自由度	30.2%		38.4%		31.4%	74.7	75.2	-0.5
3. 利用者様の衛生面	34.5%		32.1%		29.8%	73.5	77.6	-4.1
4. 健康状態についての看護からの説明	41.7%		22.6%		27.4%	72.3	74.1	-1.8
5. 介護についての説明や内容	37.5%		26.3%		27.5%	70.9	74.8	-3.9
介護・看護について	35.8%		30.4%		29.2%	73.2	75.3	-2.2

改善	介護職の方が次々に入れ替わり定着が難しい状況であることを憂慮しています。認知症が重く進行している状態で「置いておかれている」感が否めません。
改善	投薬されている薬の役割など、質問に答えて下さいますか？
改善	室温設定の箇所、室内案内一切なし
改善	介護1の判定を受けていますがどのようなサービスなのか不明です。自身の介護のあり方を説明していただきたい。費用の負担も不明で全く理解できません。
良い	入居者は非常に満足しています。ありがとうございます。
良い	膀胱炎の症状があったのですが、清潔にさせていただいて、現在症状が出ていません。大変感謝しています。
良い	通院の結果を連絡してくれて、安心しています。ケアマネージャーさんが一人ひとりをよく見てくれていて、ありがたいと思っています。看護師さんが24時間いてくれることも安心しています。
改善	スタッフの入替が生じると思いますが、熟練度や個人の人資によって、接した時の入居者の反応は大きく異なってくると思います。入居者それぞれに適した接し方を早く習得できるよう、情報の共有と指導を今後ともよろしくお願いします。
良い	面会に伺ったときには介護士の方から、食事や日常動作など結構細かく状況を話していただけるので助かります。
両方	介護、看護の説明の機会が少ない。定期的に知らせてほしい（特に変化がなくても）冷蔵庫内の清掃をしっかりとしてほしい。介護士の方々には感謝しております。館内であったときもっと元気に明るく挨拶してほしい。そういうことが館内全体の暖かい雰囲気につながると思います。
その他	食べ残し、飲み残しへの注意をこれからもお願いいたします。
良い	全体的に満足しています。
良い	職員の方には、何時も丁寧に対応していただき感謝申し上げます。
改善	血中酸素濃度を測ってもらっているが、毎月家族へ報告をいただければ面会できないこともあり安心できるのですが。
良い	介護職員の方々には会っておりませんので（昨年9月以降）よくわからないのが、本当のところですが。しかし本人から不満を聞いたことがなく大満足しておりますので、満足に採点します。
良い	身体の様子の変化等の報告を都度していただいております、心配りのある介護や看護をしていただき感謝しております。
両方	健康状態についての看護からの説明については、当ホームへの入居以来、受けたことがありません。健康者は対象外ということでしょうか？ご回答いただきたくよろしくお願いします。日々、介護職員のご苦労には感服しております。
良い	ほとんど介助を受けることはありませんが、皆様よくお世話をして感謝します。
改善	お互いに（私も）リスペクトを重んじる様に声を掛け合うようにしてほしい。2,3名の方の言葉遣いに認め合うことが不足の方がおられるようです。

両方	平成24年有料老人ホーム設置運営が改正され当施設も開設当初から暫くの間、介護看護関係職員の不足のために非常に不適切な状態が続きましたが、施設に必要な介護看護職員確保については国の人材確保のための待遇改善対策と施設の必要な人員確保のための努力で安定的な体制が確立された状況にあると思います。更に、働き方の変化に伴いアシスタント体制も取り入れられ介護看護の専門職員が一層本来業務に専念でき体制は整ったと思います。実際に介助職員による安否確認の回数増加が認められ、また看護師の「今、気になることがありますか?」という問いかけも会話のきっかけになっていると思います。介助方法、技術面については職員一人ひとり多少の違いはあり得ると思いますが、度を越えると乱暴と思われる場合も無きにしも非ずです。動作の移動時のスピードをゆっくり、必要以上に着衣をつかむことをしないで、当人に一番適した正しい方法を原則としてください。トイレ介助時で便器床の始末は必ず確認してください。介助全般で検温血圧測定等の検査事項毎の数値や所見、注意事項指示事項等は必ず説明していただくようお願いいたします。
改善	当ホームに入居して4年有余毎日上げ膳据え膳の生活をいただき全職員に厚くお礼を申し上げます。入居時に主なる病歴等の総括表を提出してあります。その後、看護介護相談員にも提出してあります。何かしら毎日の看護師の健康診断時にも一切お話しありません。一考を。※毎月定期検査報告書を介護スタッフに提出してあります。
改善	職員の教育が不十分で施設の当然の仕事ですればよいと判断する職員が多く、利用者のサービスが不十分です。認知症の方とか、身体の不自由な方をどのよ程度介助サービスをするのか把握されていません。本来利用者に対しては、マンツーマンで介助する必要がありますが、その対応ができていません。利用者のここの対応マニュアルを作ってそれに応じて対応するような教育が必要です。
その他	母本人ができるだけ自分で着脱等もしたいと頑張っております。手を添えてもらおうと楽だったということもありますが、動かせるうちは身体の機能も衰えないかと私どもも揺れ 状況見えています。
改善	運動不足を解消させるためのリハビリが少ないように感じます。リハビリ担当者の増員は?
両方	この度の状況下での介護看護大きなストレスを抱えながらの対応本当にありがとうございます。まだ以前のようには面会も頻繁には出来かねますので、ご多忙とは存じますが、先だつてのようにハガキ等で知らせてくださると嬉しく思います。面会の際には何時も丁寧に様子を窺うことが出来ています。たまにですが、トイレが汚れていることがありました。高齢者ゆえにお手数掛けますが確認していただくと安心です。
良い	何かあるとすぐ介護の方看護師さんが対処してくださり、ありがたく思っております。
良い	おかげで自分のことは大体自分でできているので満足しています。
改善	個人的な会話はほとんどない
良い	全体的よし
良い	何でも話せることがとても気が楽になります。
改善	いざという時に頼れる介護スタッフでありますように。5に関してはスタッフが忙しいのかあまり経験なし。ケアマネさんなど他のスタッフの対応が多いし、入居年数が長くなるとスタッフを選んでいることも多く自他共に無理のかからぬ人を探します。4に関しては訪問医や看護師に聞くのが一番と思う。食堂でしつこく情報を聞いている認知症の人がいるが、プライバシーの点で問題あり、何よりもしつこく聞いていると多忙な時間なので他の人たちに迷惑(手が回らないので)スタッフに聞いても困っている様子です。
両方	スタッフの方々はいつも笑顔で接してくれ、時には相談等にも答えてくれますし、いつも見守っていただいて感謝しています。高齢者になると持病もあり不安とストレスがたまり聞いてもらいたいことが多々あります。ケアマネジャーの方や看護師長さん等にお話できるような窓口を作ってほしいです。この時期コロナウイルス肺炎の事もあり。
改善	5の説明は特に受けたことはない。
良い	いつもお世話になっております。家族でありながら、わからないことばかりです。いろいろと教えていただければありがたいと思っています。ありがとうございます。
良い	ベテランも新人も皆頑張っているらしいです。
改善	今思っていること。看護師さんともっと自由に話すことができたらと思い、看護師室に気軽にちょっとした事など相談に行けました病院に行き検査を受けたことの結果を話しにいけるようになればいいと思っています。

## II. 職員の接し方について

職員の接し方については、今回の4部門にわたる満足度調査のうちで、最も高いインデックス値（満足度）を表しており、なおかつ前回調査を平均で1.4ポイント上回る83点台となりました。このことは、介護現場で働く職員一人ひとりの努力や取り組みに対して、ご入居者やご家族の皆さまに高く評価していただけたものと感じております。また、新型コロナウイルス拡大防止に関する職員の対応に対し、皆様から激励と労いのお言葉を多数いただき、心より感謝申し上げます。

一方で、自由記載のご意見の中で、「サービスの質に個人差がある」、「話しかけづらい」などといったご指摘を前回同様いただいております。私どもとしましては、このようなご意見を真摯に受け止め、全職員が皆さまの立場に立ち、もう一步踏み出した顧客対応が必要であると考えております。職員の研修プログラムを実践しながらサービスの質的向上を目指してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

単位：％ ＊インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査との差
6. 職員の言葉遣い	48.4%			33.3%	17.2%	82.0	82.8	-0.8
7. 職員の勤務態度	45.2%			40.9%	14.0%	82.8	83.0	-0.2
8. 職員の服装身だしなみ	51.6%			38.7%	9.7%	85.5	81.7	+3.8
9. 職員は話しかけやすい雰囲気か	46.2%			38.7%	14.0%	82.3	79.5	+2.8
職員の接し方について	47.8%			37.9%	13.7%	83.2	81.8	1.4

改善	以前、職員さんの詰め所の横を通った際「〇〇さんさー」と親の名前が出ていた。何かあったのか尋ねようかと思いましたが、やめました。私が身内であることを知らなかったのだと思いますが、気になりましたし、不愉快でもありました。利用者のお話をする時は気をつけていただければと思います。
改善	職員の方お一人々の質にかなりの差があるように感じています。研修等で向上を図られているご様子はありますが、意識を高く又モチベーションを維持し職務に当たることができるよう体制面についてご検討いただければと思います。
良い	印象はよいようです。
良い	いつも毎日親切にいただき感謝しています。
良い	常に正常の状態勤務していただき感謝しています。
良い	別に不満はなく親切に接していただいていると話していました。
改善	全般的によく接して下さっているとありますが、夜薬をもらうのが遅くて電話するとしかられたとちょっと落ち込んでました。大変だと思いますが配慮して下さればと思います。
良い	普段から適切な声掛けをしてくれていると思っています。
良い	職員の方とは、こちらも忌憚なく話させていただいており、こちらの我儘も含め対応いただいているので満足しております。
改善	事務所は玄関入ってすぐなので、受付もかねていると思うので、もっと明るい感じと元気があってもよいかと思えます。
改善	笑顔が何よりも大切です。特にお年寄りの方は笑顔で安心するようです。
良い	このコロナの今、スタッフの方々はもちろん、ご自分の家庭もあり、精神面も体力も想像を超えたご苦労があり、更にコロナを理解できず無意味にイラつく居住者様の方も増える中でも笑顔で対応していただき心より感謝しておりますと共に、とてもスタッフの皆さまに敬意を表します。どうかご自愛していただきたいです。ありがとうございます。
改善	皆さん礼儀正しく親切に接して下さいますが、聞きたいことがあってもどなたに聞けばよいかわからずそのままになりがちです。（健康や介護の重要なことは連絡いただけるので大丈夫です。）
良い	皆さんきちんとしていらっしゃるように思います。本人の意思を大事にいただけたら幸いです。これからもよろしく願いいたします。職員さんへ感謝の日々です。
良い	皆さんには何時もよくいただき感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。コロナで大変な時ですが職員の皆さまもお大事にしてください。
良い	職員の皆さんは笑顔で明るく声掛けをしてくださるので安心感があります。
改善	設問9については例外あり。
改善	以前と比べればよくなってはおりますが、入居者から職員に話しかけることは本当はとても難しいことなんです。職員の方からの一言の声掛けを待っています。その一言の声掛けがきっかけで大事な話も進みますし、自然と笑顔にもなれます。よろしく願いいたします。

改善	①おはよう、こんばんはの後にもう一言あれば。(例)今日の身体の調子はいかがですか・今日は入浴の日ですね。その他たくさんあると思う。等の会話によっていたわり和やかさに繋がるのではないのでしょうか。②ホームで開催する行事の把握(生け花、書道、俳句、カラオケ)。介護職員は、その内容は知らないと思う。③その季節の対応 ホーム内の桜、鳥の巣箱等 その季節に合わせて窓越しに説明するなど 和やかさと親しみが通じると思う。是非一考を。
良い	それぞれの個性で暖かく接して下さいます。
改善	コロナ対応で利用者を部屋に拘束しておりました。老人ホームの利用者にとって適当な機能訓練や筋力トレーニング等がされてなく体力が衰えます。福祉の専門職員に提言しましたが、実行されませんでした。第3波、4波の対策には実行されるよう望みます。
良い	明るく気遣いいただき何かある時はタイムリーに説明して下さいます。
良い	優しく親切な対応であり特に問題はないと考えます。
改善	館内に入ったときから事務の方々の笑顔に迎えられるほっといたします。フロアの方もいつも感じよく対応していただいております。一つ気になったのは入居している本人が体調不良を伝えている時「大丈夫じゃない、様子を見たら」の声が聞こえました。そこに面会のため入室して看護師さんに伝えていただいているか尋ねたところまだとのこと。念のため伝えてもらい看護師さんに来てもらってお腹がはって少し苦しかったようです。高齢者のためなかなかわかるように話すことが難しく聞き取る方も大変だと思いますが、体調に関して慎重に対応お願いいたします。
良い	皆さん明るい笑顔で声掛けして下さるので幸せな気持ちで過ごせております。高齢者特有の失敗も多くしているようですが、優しい笑顔で対応して下さり感謝しております。
良い	全体的によし
良い	ひとり子の私には大変心強い生活の毎日です。
改善	言葉遣いの問題を言うときりがないですが、普通に思えるようになりました。難聴の人が多いせいかスタッフの声も大きく騒がしいと思うことがある。大声を出すなら個室に入ってドア閉めてからに。
良い	コロナでスタッフのかたがた仕事も増えても一生懸命がんばっている姿を見ると頭が下がります。だんだんコロナ生活にも慣れてきてそれなりに楽しく過ごしていますありがとうございます。
改善	人によってそれぞれです。
良い	いつも気持ちよくご対応いただきとても感謝いたしております。不安なことやわからないことご相談させていただいています。いつもありがとうございます。
良い	皆様が明るくほっとします。
良い	日頃何かと話すチャンスも多いのですが、もう少し落ち着いて5分でも10分程度でもゆっくり話をする時間があつたらと思っています。

Ⅲ. 食事について

食事に関しましてはこれまで、食全体の品質改善に向けさまざまな取り組みを行ってきたところですが、今回の調査では、お肉の品質にやや評価の良化が見られるものの、全体的に前回より満足度が低下する結果となりました。献立がマンネリ化し、出汁の風味や味付けに対する慣れなどから、新鮮味がなくなってきたことが悪化の要因かもしれません。現在、新メニューの開発や、特別食の提供により献立のバリエーションを増やししながら、より多くの方に喜ばれる食事のあり方を目指しているところです。今回いただいた一つ一つのご意見を十分に精査し、品質改善に向けた検討材料とさせていただきます。

また、給食業者の変更については、約8割の方から「現状のままでよい」とのご意見をいただきました。これまで、単一の業者と長期間にわたり委託契約を結んでまいりましたが、サービス内容に検討の余地があるかと思しますので、方針が決まり次第、改めて皆様にご案内いたします。

今後も食材の安全性はもちろんのこと、効率的なコスト管理のもとで、実際に味わうご入居者すべての皆さまの満足を目指して、高品質で安全な食事の提供に最善を尽くしてまいります。

単位：％ ＊インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査との差
10. 内容、量、盛り付け、味付け	20.5%	30.8%	29.5%	14.1%	5.1%	58.3	67.0	-8.7
11. 食器やスプーンなどの形、材質	32.4%	23.0%	37.8%	4.1%	2.7%	68.6	71.0	-2.4
12. 魚料理はいかがですか？	*インデックスは好き(100点)、普通(50点)、嫌い(0点)の合計点							
	19.2%(好き)	67.1%(普通)	13.7%(嫌い)			52.7	58.5	-5.8
13. 魚のにおいはいかがですか？	*インデックスは気にならない(100点)、少し気になる(50点)、気になる(0点)の合計点							
	61.4%(気にならない)	30%(少し気になる)	8.6%(気になる)			76.4	83.0	-6.6
14. 肉料理はいかがですか？	*インデックスは好き(100点)、普通(50点)、嫌い(0点)の合計点							
	28%(好き)	58.7%(普通)	13.3%(嫌い)			57.3	59.3	-2.0
15. 肉料理の固さはいかがですか？	*インデックスは やわらかい or 丁度よい(100点)、固い(0点)の合計点							
	4.3%(やわらかい)	75.4%(丁度よい)	20.3%(固い)			78.6	76.3	+2.3
16. 給食業者の変更を	22.2%(希望する)	77.8%(現状のままでよい)				-	-	-
食事について	26.5%	26.9%	33.7%	9.1%	3.9%	65.3	69.2	-3.9

改善	食材として蒟蒻が少ない(蒟蒻が好きなので)
改善	メニューにもう少し変化を付けてほしい。例(中華、イタリアン、牛肉を使ったメニュー、魚介を使ったものなど)
改善	人生終盤の食事ですので、単価を上げてもっと魅力的な内容にしてください。輸入肉などは使わないよう強くお願いします！
良い	不満はなさそうです。
改善	自力摂取時お膳内の銀スプーンが大きくて重いため本人用の軽くて持ちやすいプラスチックスプーン本人用を2本持参し、介護の方へお渡しし本人自力摂取時、口の高さにもっていきやすいスプーンの使用をお願いしているがなかなか周知されず面会に行くと本人重たい銀スプーン使っていて本人用スプーンはシンクの引き出しにしまってあって使われていないので、使ってほしい。名前シール付けてある。
改善	汁の味付けは薄すぎるので特に味噌汁のみそ味をしっかりと出してほしい。委託業者はどのようなかわからないので返答できません。
改善	この状態なので、部屋食はしょうがないが寂しいと話していました。
改善	全体的に味が薄いといっています。
改善	以前より申し上げておりますが、是非他の委託業者との比較を希望します。このような時期なので大変だと思いますが、よろしくお願いいたします。
良い	私たちは見ていませんが、母はいつもおいしい！と言っていて、不満を聞いたことはありません。好き嫌いもアレルギーもないので、安心してます。
良い	食事そのものの内容はわかりませんが、入居者の状態に合わせ相談を受けながら対応いただいているので安心しております。
良い	現在の業者さんはまだよいほうだと思います。他社に変更してサービス・味が低下するのは入居者のためにならないと思います。
改善	薄味なのはわかるけどもう少しメリハリがあったほうがよい。メニューも若向けでもいいと思う(コロッケ、ハンバーグ等)魚、肉は値段的に厳しいのかもしれないけど品質を上げてほしい。
改善	魚の味が甘みだけで不思議とのこと。塩分控えめだからでしょうか。家族と一緒に食べるのが少ないので、わかりにくいです。食欲が若い人よりないため量少なめでもなるべく美味しく季節感のあるものを希望します。

改善	設問16について、社会常識からいって複数社を選び、指名競争入札（少しでも品質のよい安価な結果を求めるための発注方法）を行うのが通例。かねてからマンション生活時代の具体例（大規模修繕工事）を例に挙げ透明性のある指名競争を提案し、責任者から本年12月までには実施との返答を受けており、期待している。なお、食事はカロリーだけで評価するものではなく、高齢者に合った柔らかさ、味付けが重要。そこまで考慮されていなければプロとはいえない。
改善	良いとは云えない
改善	有料老人ホームの運営体制が国や事業実施主体の努力により近年急速に安定した状況にある反面、入居者に対する食事提供の事情は旧態依然毎年毎年改善の意見はあるものの委託業者との交渉も常に終わっている状況だと思えます。現在の委託業者日給の壁は固く、いつまでも日給にこだわっていてもどうにもならないと思われまので、業者の変更を考えるべきだと思います。恵まれた北海道の山海の資源の提供を目的とし農協、漁協、ホクレン等の北海道の大黒柱やSTV,HTBテレビ放送局に老人ホーム入所者に新鮮な食材を提供してくれ且つ国策である老人福祉に関心のあるまじめな業者、企業を紹介してもらうのも一つの方法だと思います。現在の食事で問題点と思われるご飯について。毎日のご飯の問題ですが、数年前施設開設当初から最悪であったご飯が炊飯器を取替え、米の品種を選んで柔らかめのご飯をお願いしましたが、水加減もばっちり。当時施設の自慢の一つと満足していました。ところが、1,2年経過して近年柔らかめのご飯が硬く咀嚼に耐えられず、昨年末からパン食に変えています。変更前に何回か硬さに対する意見を出しましたが、検討された様子はありませんでした。妻は前から引き続き柔らかめのご飯を食べていますので、毎回硬さを確認していますが、前からの通り固い状態が続いております。また、小さい入れ物にご飯のサンプルがついてきますが時々柔らかめの丁度よい硬さの時があり、この時のご飯も丁度よい硬さになっています。時々出てくる柔らかめのご飯であればあえてパン食は続ける理由がありません。妻は毎日3回固いご飯を食べているわけですが、柔らかさの判断自体が出来ない状態です。私の入れ歯が磨り減って修理を要する状態のご飯を食べていることが大変なことだと思っています。食事時間がかかって困っていますが、仕方がありません。毎回の膳についてくるサンプルはどのような意味がありますか。誰がどのように確認しているのですか。確認した結果はどのように扱われているのですか。現在、柔らかめのご飯を食べている人は何人ですか。その方々全員の意見も是非聞かせてください。また、柔らかいご飯を食べている人の以外の人々の大部分は、今の柔らか目より固い普通のご飯を食べているわけですが、私にはとても信じられません。納得がいく説明をお願いします。私は現在体調がよくなく一人での買い物ができないため毎週食材を届けてもらっています。その時西友で赤飯のおにぎりも買ってきてもらいます。また、私が通院しているNTT病院にあるコンビニで昼用の海苔巻きのおにぎりを買っております。ともに暖めたおにぎりはとても柔らかくて美味しく何時も最高の主食だと思っています。今回食事のことで書いた内容は現実のことで。事実以外のことは一つもありません。又私の偏見でもないと思っております。兎に角施設の食事の責任者として食事のすべての段階での徹底的な点検を直ちに行い、その結果と改善策を早急に説明する責任があると思えます。どうかよろしく願い申し上げます。
良い	高サービスを望めば費用は高くなる。ヴィラとしては妥当かなと思います。
改善	料理の技術に？肉は脂身が多く品質に？くす肉かと思うくらい。魚のうろこ処理（基本）が雑。なぜ日本産のものを使わないのですか？（魚、肉）
改善	味噌汁の味は多少良くなりましたが、もう一息です。入所の際に面接をして好き嫌いが伝言されていると思いますが、利用者によってほとんど食べない人もいます。職員と栄養士が相談しながら食べる献立を考えてください。麻婆豆腐の味は最低です。
良い	母本人の好き嫌いもあります。魚肉等たくさんは食べません。今の状況に何の不満もないと申しております。
改善	不味いです。魚肉はくさいです。奇妙な味付けです。献立も繰り返して週に2～3回出ます。一食に同じ食材が2皿～3皿あるのはどうなのでしょう。根菜類の煮物は飽きました。
改善	魚は外国のものでなく国内の魚にして欲しい。もう少しメニューを変えてほしい。朝食時に卵をもっと出してほしい。甘いパンは不要。豚肉が固い。
改善	魚や肉に新鮮さやパサつきが気になる時があった。
良い	試食したことがないため判定困難ですが、母より美味しいと聞いております。
良い	本人ではないので、詳細わかりかねますが、品数、料は丁度よいと思います。
良い	家にいる時はかなり偏食だったのですが、毎食美味しくて完食していると聞いております。メニューも豊富で満足しております。かえって委託業者は今のまますを希望します。
改善	肉の固さはその時々で変わる
良い	平凡で特に美味しい料理にあわないのでわからない
良い	よし
改善	味噌汁を含め味付けが濃い。出汁を聞かせたら塩分下げて美味しくなるはず。毎日汁を半分捨ててお湯割りに疲れた。高血圧に三食味噌汁が付くのは病院では考えられず。家庭でも。魚のアルミホイル焼きは折角の形式なのでからきのこと、バターなどを含めたらもっと美味しくなる。これ普通の主婦はやっている。カレーや鯖の煮付けにしょうがを入れるともっと美味しくなりそうですよ。パスタミートソースのときせめて粉チーズを用意。カレーライスにはラッキョウなど付けて。他業者はわからないのでなんとも言えず。それより、仕出し弁当やテイクアウトの日を年に何度か設けてほしい。
改善	食事の残りが見かけます。量も少なめにして旬のものを食したいと思えます。コストの面でも多少負担してもいいと思えます。この頃特別メニューや新メニューを出していただき楽しみにしています。継続お願いいたします。
改善	部屋での食事の場合、醤油をつけてないので、困った。子袋に入っている醤油を用意して欲しかった。
改善	昆布類が少ない。若布など食べたい。麺類が食べたい
改善	魚や肉は海外からのものが多いと思えますが、魚は新鮮な道産の量は少なくとも、よいので食したいと思えます。食器はお料理がもう少し美味しく見えるよう工夫していただけると、と思えます。



IV. 日常生活・居室環境について

日常生活については、これまで、コロナを取り巻く社会環境を考慮し、毎日の体操や季節行事などさまざまなアクティビティ活動を自粛してまいりました。皆様にはリハビリ活動や余暇活動の機会が失われることになり、大変心苦しく感じております。設問18,19における前回調査結果との差は、この度のコロナの影響によるものと推察されます。今後は、さまざまな環境整備に配慮しながら、少しでも早く皆様が日常の生活戻れるよう、各種アクティビティの再開に向けて準備を進めてまいります。

居室環境については、前回調査と大きな差は生じておりませんが、居室内の温度管理に関するご意見、またベッド回りやトイレの汚れに関する苦情をいただいております。早急に対処策を講じてまいります。皆さまが居室及び館内におきまして、常に快適にお暮しいただくため、今後も気が付いた点がございましたら遠慮なくご意見、ご要望を賜りますよう、お願い申し上げます。

単位：％ ＊インデックスは満足(100点)、やや満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス (満足度)	前回結果	前回調査との差
18. 季節行事などの外出レク活動	28.9%	25.3%	42.2%	3.6%	69.0	77.5	-8.5	
19. 機能訓練、作業活動、レク、趣味など	28.2%	28.2%	37.6%	5.9%	68.2	76.0	-7.8	
20. 館内のにおい	39.3%	28.1%	29.2%	3.4%	75.0	74.1	+0.9	
21. 居室の温度・湿度	39.6%	30.8%	26.4%	3.3%	75.8	74.1	+1.7	
22. 館内・居室の清潔さ	36.3%	31.9%	29.7%		75.0	75.9	-0.9	
日常生活・居室環境について	34.5%	28.9%	33.0%	3.7%	72.6	75.5	-2.9	

両方	コロナの影響で部屋に籠ったままでいることが心配です。体を動かす機会を作るのは難しいと思いますが、体力保持のため声掛けをお願いします。大変な中お世話をさせていただき感謝しております。親も「よくしてもらっている」と日頃から話しています。今後もよろしく願いいたします。
改善	短時間でかまわないので、歌を歌うなど声を出すような機会があるとありがたい。
改善	エントランスに毎週飾られる生花は華やかで気持ちを和ませていただいています。母は一人で見に行くことは出来ませんが、訪問時には家族と楽しみにより時間を過ごしています。2階の庭園も開放していただいているのでしょうか？コロナ関連では皆様の日々のご努力に感謝をいたしております。先般の盗難事件については家族として大変不安を感じています。外部、第三者委員会等との懇談内容についても引き続き開示していただきたく存じます。
良い	いつも大変お世話になっており、ありがとうございます。
改善	入居者数の割合に「新聞」を読む機会がほとんどないようです。男性が主として見ているようで、日常の知識が少ないと驚いています。どのような「部数」が用意されているのか？
改善	寝たきりで本人が清掃依頼など申し出ることには不可能だが、部屋の四隅天井角のくもの巣やトイレを使用しなくてもトイレ内バスルーム内の清掃はお願いしたいです。じゅうたんの掃除機もお願いします。
改善	入居してまだわからないままコロナ対策して、活動一切わかりません
良い	室内の温度は自分で調整できるので問題ありません。清潔さはよいと思います。
良い	日常生活環境について満足しています。感謝しています。コロナの関係で大変ですが皆さまよろしくお願いします。頑張ってください。ありがとうございます。
改善	館内の清潔さはよいですが、居室はベッドの下などホコリがたまっているので、もう少し細かく掃除してほしいです。個人の冷蔵庫ですが、入居者ができないので消費期限を確認して庫内も清掃してもらいたいです。
良い	今は活動できずに母は不満に思っているかもしれませんが、家族としては、これまでは、いろいろ工夫して行事を計画したり、声掛けをしてきていると思っています。
改善	日常の動作が少なくなると認知機能にも影響してくるので、入居者のレベルに合わせ、極力動きが生じるよう多くの機会を捉えてうまく誘引してもらえるとありがたい。
改善	冬場居室の温度が高すぎるときもあるので、サポート時には五感を鋭くして気遣いのほどお願いします。
改善	レクや体操など積極的に参加できない人にももう少し体を動かせるようなことを考えてほしい。よろしくお願いします。
改善	冬季暖房が効きすぎていて、暑く感じます。寒いよりはよいですが・・・
改善	やはり、トイレだけが残念です。
改善	使い方に問題あるかもしれませんが、洗面台は排水ごみ受けが小さくてすぐ詰まってしまう。
改善	毎月一度のバスに乗っての買い物レクがあると助かります。
改善	冬と春に部屋の温度が廊下より寒いことがあります。高齢なので寒がりです。
良い	洗濯後の服のほつれを手縫いで繕っていただいていたことに大変ありがたく思っています。

その他	終の棲家としての当ホームの運営に自分自身の体験等を踏まえて少しでもお役に立ちたいというのが私のスタンス。幸いそれなりの情報ネットワークも持っておりますので、私にできそうなことがあればおっしゃってください。
その他	高齢者が多いので変化に対応していくのは時間がかかります。
その他	入居させていただいて各種活動、行事等身体の都合等で参加できずおります。(声を掛けていただきながら)③にさせていただきました。これからも参加は困難と思われます。
改善	機能訓練担当者が少ないように思います。
改善	居室の床清掃は週2回はしてほしい。外出レク活動などは実行しにくい状況ではありますが、生活に変化と潤いをもたらすような活動を工夫してもらえるとありがたいと思います。
改善	夏季に室温が高いのにクーラーが入っていないことがありました。適切な対応をよろしくお願いいたします。
その他	今は活動が難しいですが、落ち着きましたら再開されることを望みます。同じレクが週1回ずつあると更に楽しめるのではと考えております。(趣味活動も含めて)コロナウィルスとは長い付き合いになりそうです。どうぞ皆さまもお気をつけてお過ごしくださいませ。皆様には感謝の気持ちでいっぱいでございます。
良い	館内の二オイ対策はすばらしいと思います。他の介護施設は見学の段階で二オイでつらかったのですが。清潔で清しい環境で過ごさせていただき満足しております。
改善	平凡で特にならない。居室は自分の道具が多いので片付かない。
改善	設問19について、1階は厨房があるので仕方ないのか。1階住人でなくて良かった。むっとする感覚あり。設問20について、エアコンリモコンあってありがとうございます。設問17について、コロナで買い物でお世話になりましたが、以前のように買い物レクあるのかな？スタッフも一番大変なのは買い物といってました。夜勤スタッフの仕事の中に洗濯はありますか？夜中熱気が悪い時は洗濯機、部屋のドア開閉の音も響きます。大体うるさいと思う夜勤スタッフは同一のことが多いです。真夜中早朝は少しの音も響きますよ。コロナで普段よりいろいろ考えること多し。AIロボットが進んだら一緒に住みたいと思うようになりました。
良い	機能訓練等に参加して転倒などしないようにしています。今までどおり継続していただきたいです。館内の環境は大変よいと思います。気持ちよく生活しています。コロナウィルス肺炎の時期でもあり、安全、安心して毎日過ごせますようよろしくお願いいたします。やってみたい趣味活動は折り紙。
改善	居室が乾燥しすぎ
改善	洗濯物の整理 一人では出来ない時困っている
改善	やはり、トイレの便座(便器内や蓋の内側)に大便が残っており他はとてもきれいですが・・・その分トイレの汚さだけが残念です。不衛生の心配(ウィルス発生とか)もあります。(認知で自分でキレイに出来ないみたいで)
改善	洗面所の排水管のにおいがします。