

練馬区社会福祉事業団 練馬区立大泉ケアハウス 満足度アンケート集計結果

今年度も、満足度アンケートにご協力をいただきまして、ありがとうございました。  
 在籍者名47中、30名のみなさまにご回答いただきました。(回収率64%)  
 いただきまたご意見をもとにして、よりよいケアハウスにしていきたいと思っております。  
 もちろんその主役は皆さんです。より一層のご協力を賜りますようお願い申し上げます。

<職員の対応について>

問1 職員の口調は優しいですか？

良い	やや良い	やや悪い	悪い	未回答
26	3	1	0	0
86.7%	10.0%	3.3%	%	0.0%

ご意見＝・とても、やさしい ・全く問題ありません

問2 職員は命令口調、なれなれしい言葉遣い、幼児言葉などを遣っていることはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
0	2	25	3
0.0%	6.7%	83.3%	10.0%

ご意見＝・ていねいです

問3 職員が乱暴なもの言いで対応するようなことはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
0	1	27	2
0.0%	3.3%	90.0%	6.7%

ご意見＝・そんな事はありません

問4 職員が「ちょっと待って下さい」と言い、ずっとお待たせするようなことはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
1	0	26	3
3.3%	0.0%	86.7%	10.0%

ご意見＝・ドアを開けるまで待っていてくれる ・ご用がある時はしかたないと思います  
 ・頼んだ事がない

問5 職員に無視される、もしくは適当に返事をされるようなことはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
2	1	27	0
6.7%	3.3%	90.0%	0.0%

ご意見＝・いつも、いい返事をしてくれる

問6 職員はきちんと挨拶していますか？

している	時々していない	していない	未回答
28	2	0	0
93.3%	6.7%	0.0%	0.0%

ご意見＝・挨拶してくれて、気持ちがいい

問7 職員が個人情報を保護していないと思うことはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
2	2	25	1
6.7%	6.7%	83.3%	3.3%

ご意見＝・信じています

問8 職員が急に居室のドアを開けるようなことはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
0	1	29	0
0.0%	3.3%	96.7%	0.0%

ご意見＝・ドアを開けるまで、待ってくれる

問9 職員は入居者様の要望や訴えを大切にしていると思いますか？

思う	時々思えない	思えない	未回答
20	4	3	3
66.7%	13.3%	10.0%	10.0%

ご意見＝・若い方に時々、おやと思う事がある ・わからない ・入居者を大切に下さるの  
はありがたいのですが、規則を守らない人達に、もっと厳しく注意してください。規則を守ら  
ない人達はやり放題は、おかしいです。

問10 職員に相談事をしやすいですか？

しやすい	時々しにくい	しにくい	未回答
22	2	3	3
73.3%	6.7%	10.0%	10.0%

ご意見＝・相談しやすい ・人による

問11 職員は生活上のお知らせや、介護保険サービスの利用などについて、わかりやすく説明して  
いますか？

している	時々していない	していない	未回答
24	2	1	3
80.0%	6.7%	3.3%	10.0%

ご意見＝

問12 夜間帯に不安に感じることはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
2	6	18	4
6.7%	20.0%	60.0%	13.3%

ご意見＝・何かあるか、不安です ・今のところはない

問13 職員のサービスにおいて、ご希望すること（手伝って欲しいこと）はありますか？

ある	特にない	未回答
3	22	5
10.0%	73.3%	16.7%

ご意見＝・物入れの棚にある夏、冬の布団の上げ下げ。今年はカーテンを洗いたいので、取りは  
ずしと取り付けをしていただけたらと思います ・今期はいろいろ大変なことが多く起こり、ご  
苦労様でした

<職員の身なり・衛生面について>

問14 職員が見苦しく不衛生な着こなしをしていることがありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
0	0	28	2
0.0%	0.0%	93.3%	6.7%

ご意見＝・いつもきれいにしています

問15 職員の衛生面で気になることはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
0	1	26	3
0.0%	3.3%	86.7%	10.0%

ご意見＝

<食事について>

問16 お膳は綺麗に配膳されていますか？

されている	時々されていない	されていない	未回答
22	4	3	1
73.3%	13.3%	10.0%	3.3%

ご意見＝・時々、盛り付けがわるい

問17 食事時間について気になることはありますか？

ある	時々ある	特にない	未回答
2	1	23	4
6.7%	3.3%	76.7%	13.3%

ご意見＝・早かったり、遅かったりする ・少し早すぎる

問18 食堂は清潔に保たれていると思いますか？

思う	時々思わない	思わない	未回答
23	2	1	4
76.7%	6.7%	3.3%	13.3%

ご意見＝・いつも、きれい

問19 食事の献立には満足していますか？ (複数回答あり)

たいへん満足	満足	どちらともいえない	不満	たいへん不満	未回答
2	7	13	6	2	1
6.5%	22.6%	41.9%	19.3%	6.5%	3.2%

ご意見＝・味が無い ・汁物の味つけが有ったり全くなかったりで、ぬるいときもある ・お粥は塩味がないほうが。のりのようなお粥は…？

問20 食事の味付けはいかがですか？ (複数回答あり)

丁度よい	とても濃い	少し濃い	少し薄い	とても薄い	未回答
14	2	1	10	3	1
45.2%	6.5%	3.2%	32.2%	9.7%	3.2%

ご意見＝・よい時とちょっと薄い時もあります。・以前より良くなっていると思います。  
・時々、むらがある。・もう少し濃い方がよい。・おいしい日は日替わりです。味の無い日は悲しい。味見をして下さい。

食事全体についてご自由にご意見をお書き下さい。

・味が薄い。盛り付けがよくない ・ちょうどよいときと、少し薄いときがあります ・味見をしっかりとして下さい。オネガイシマス ・おいしい。おなかいっぱい食べたい ・濃い味、薄い味、それぞれ好みが違うので、全員が満足することはなくてあたりまえだと思います ・最近、味はよくなってきたと思います。しかし、たまに、のりのような「お粥」が出る場合があります。あれには、少々、閉口します。お米のせいなのでしょうか。考えていただきたいと思います

<入浴について>

問21 脱衣所は適温が保たれていますか？

保たれている	時々保たれていない	保たれていない	未回答
23	1	4	2
76.7%	3.3%	13.3%	6.7%

ご意見＝・床が暖かくてよいです ・この冬は、床は暖かくてよいのですが、部屋の空気が寒かったです

問22 脱衣所・洗い場・浴槽は清潔に保たれていますか？

保たれている	時々保たれていない	保たれていない	未回答
24	1	2	3
80.0%	3.3%	6.7%	10.0%

ご意見＝

問23 お湯は適温に張られていますか？ (複数回答あり)

問題ない	ぬるい時がある	あつい時がある	未回答
13	10	3	5
42.0%	32.2%	9.7%	16.1%

ご意見＝・熱い風呂に入りたい 。各自で調節すればいいのでは ・カラン、シャワーのお湯が出てくるまでに時間がかかる

入浴(浴室)全体についてご自由にご意見をお書き下さい。

・いつも風呂がぬるいので困ります ・ヘルパー入浴の方法でお世話になっているので、ありがたいです  
・座る場所がその人によって決まっているようですね ・気になるのは、入居者の方の衣類の始末についてです。椅子の上に脱ぎっ放しや鍵を置きっ放しなど、何度か注意されているのですが… ・足し湯は自分達で調節している ・湯船に入らないで浴室の湯を出しっ放しにして、蒸気で身体を温めている人がいます。聞いた話ですが、入ってから出るまで湯船もカランもお湯を出しっ放しだそうです ・シャワーの出が悪い。水になるときもある

<避難訓練について>

問24 避難方法は安全でわかりやすいと思いますか？

思う	時々思わない	思わない	未回答
12	3	5	10
40.0%	10.0%	16.7%	33.3%

ご意見＝・いざというとき、どうしたらよいかわからない ・まだわかりません

避難訓練全体について、また災害時に心配な事などについて、ご自由にご意見をお書き下さい。

・前もって教えてくれれば安心

<環境面・設備面について>

問25 ナースコールや内線電話の使い方はご存知ですか？

知っている	知っているがあまり使わないので心配	よくわからない	未回答
22	3	3	2
59.4%	28.1%	0.0%	12.5%

ご意見＝・声ははっきり4階まで届くようにお願いします

問26 施設的环境面や設備面で気になるところや改善した方が良く思うところがありますか？

ある	特にない	未回答
4	20	6
13.3%	66.7%	20.0%

ご意見＝・台所の流しをあまり使わないが、排水口のふたが古くなり、どうしたらよいか教えて頂きたいと思っている ・床が滑りやすい ・4階からエレベーターを利用するとき、開閉のタイミングが変だと思ふことがある

<クラブ活動・ボランティア活動について>

問27 クラブ活動やボランティア活動は楽しみですか？

楽しみ	時々楽しみ	参加していない	未回答
8	12	7	3
26.7%	40.0%	23.3%	10.0%

ご意見＝・参加しようと思わない ・できるだけ参加させて頂いています

問28 やってみたいクラブ活動やボランティア活動はありますか？

ある	特にない	未回答
3	19	8
10.0%	63.3%	26.7%

ご意見＝・歌をうたう時間があるといい。声を出す時間がほしい ・押し花か押し絵

クラブ活動・ボランティア活動全体について、ご自由にご意見をお書き下さい。

・年齢と体力と好み、大変なことです。目下観察中 ・パソコンに触ったこともなかった私が、パソコンを楽しめるようになりました。クラブ活動、先生に感謝しています

<行事について>

問29 行事は楽しみですか？

楽しみ	時々楽しみ	特に楽しみでない	あまり参加しない	未回答
14	6	3	3	4
46.7%	20.0%	10.0%	10.0%	13.3%

ご意見＝・ケアハウスに住むおかげで、季節折々の飾り物で楽しいです ・参加できない状況なので ・事務所でいろいろと考えて私達を楽しませて下さっているのが、よくわかります

行事全体について、ご自由にご意見をお書き下さい。

・年に一度の寿司で喜んでいましたが、あまりに米がまずかった ・デイへの参加や通院などで、出られない行事が多くて残念ですが… ・年齢と体力と好み、大変なことです。目下観察中 ・月日の流れと共に足・腰が徐々に弱っていく現在、鈴木先生の体操やごほう先生体操が何よりありがたいと思っています

<個別支援計画書について>

問30 職員は、個別の計画作成時に、皆様の状況や要望を聞いていますか？

はい	どちらともいえない	いいえ	未回答
18	3	4	5
60.0%	10.0%	13.3%	16.7%

ご意見＝よく聞いてくれる

<個別支援計画書について>

問31 個別の計画に関する説明は分かりやすかったですか？

はい	どちらともいえない	いいえ	未回答
17	6	0	10
51.5%	18.2%	0.0%	30.3%

ご意見＝

<その他>

問32 当ケアハウスでの生活をどのように感じていますか？

たいへん満足	満足	どちらともいえない	不満	たいへん不満	未回答
11	12	2	2	1	2
36.7%	40.0%	6.7%	6.7%	3.3%	6.7%

・ご意見＝入院やその他の事情でお仲間の姿が見えなくなると、とても不安です。「個人情報云々」もありましょうが、もう少しお話が聞けるといいと思います。それには、私なりの理由があります。全体に皆よく働いて、教えて頂く事も多くありがたく思っております。ご苦労さまです。有難うございます。お陰様で、子供たちも安心してきております。よろしく願いします。収入申告のときに貼り方の見本を張り出して下さったら楽だったかと思いました。人間関係がむずかしい。住居、食事、入浴、生活面のすべてを用意して頂いて、そのうえ、健康管理をして下さり、所長をはじめ職員の皆さんが大変優しくていねいで、とても感謝しています。感謝です。食堂や廊下にタオル、毛布等の緊急用を備えておいてほしい。私にとってケアハウスは、職員の皆さん良い方で、本当に、ここに入居できたことを有り難く感謝しています。

ご協力ありがとうございました。

平成31年3月25日  
練馬区社会福祉事業団／練馬区立大泉ケアハウス  
所長 高坂 清悦