

～利用者からの要望 令和2年度から～

長安寮では積極的に利用者のご意見、要望を伺うため「ご意見箱」を設置し、サービス向上に努めています（これまでのご意見は全て匿名でした）。

また、第三者評価の受審、利用者アンケートの実施をとおしてより良いサービスに繋げる取り組みをしています。

これまでのご要望をまとめました。

令和2年度 苦情…なし 要望…8件

日付	要望の内容	対応など
7/15	他の利用者の食事マナーについて	対象者へ声掛けを行った
12/2	他の利用者の飲酒マナーについて	飲酒ルールの確認をした
1/2	食堂での利用者同士のトラブル	両者の話を傾聴し、和解してもらった
1/16	日用品の管理についてのトラブル	要望を聞きつつ、適正な管理を促した
1/17	利用者同士の言葉遣いについて	両者の話を傾聴し、和解してもらった
1/18	他の利用者の夜間マナーについて	マナーに違反しないようお願いした
1/24	利用者間での買い物のトラブル	両者の話を傾聴し、和解してもらった
1/28	食事のご飯の量について	配膳時に改善した

令和3年度 苦情…なし 要望…8件

4/21	利用者同士の付き合い方について	両者の話を傾聴し、和解してもらった
7/15	風呂場の体重計のメモリが見えない	計測表示が大きいものを購入した
1/1	買い物に行きたい（2件）	買い物ツアーを企画、実行
1/3	特定の利用者の言動が怖い（2件）	当該利用者へ改善を指導
2/3	外出の希望、他の利用者に対する意見、要望	コロナ対策の緩和を検討、対象者への指導
3/3	職員の評価・感想（好き・嫌い）	職員へ周知、職員会議で訓示

令和4年度 苦情…なし 要望…13件

5/9	買い物の希望（2件）	買い物ツアーの実施へ繋がった
5/9	他の利用者に対する意見（3件）	対象者の入院治療を経て改善
5/12	職員の印象についての意見（好き・嫌い）	職員会議で接遇について訓示
5/12	外出希望、食事に対する意見	買い物ツアーの実施へ繋がった
5/12	外出希望	買い物ツアーの実施へ繋がった
5/24	リンゴの切り方への意見	リンゴを食べやすく切るようにした
6/19	ボランティアの申し出	食器片づけ、園芸の役割をお願いした
7/11	共用健康器具物品の購入希望	高額なため、懸案とする
9/27	洗濯について特定利用者への意見	関係利用者へ促しを行った
10/6	特定店舗での買い物希望	買い物ツアーで対応した

長安寮だより

令和6年1月10日

新春特別号

養護老人ホーム 長安寮



12月25日 クリスマス会 🎄

あけましておめでとうございます
 昨年は利用者の皆様と感染症対策を
 しっかり行い、健康にすごすことが
 できました。

今年も、皆様からお伺いしたご要望を
 参考に、楽しい一年となるよう職員一同
 努力していきます。



9月16日 長寿を祝う集い

区長さんに訪問いただき、開催しました！



8月24日 避難訓練

全員で訓練に参加しました！



8月30日 夏まつり(盆踊り)

暑い夏を乗り切りました！



～令和5年に行った、利用者アンケート①～


令和5年 食事アンケート調査結果

実施日： 2023/9/14～10/3
 回答率： 100% (77名中 男性：30名 女性：47名)

①食欲はありますか？

- ・はい 63名
- ・いいえ 8名
- ・その他 6名


(まあまあ・普通 等)



②食事は楽しみですか？

- ・はい 56名
- ・どちらでも 13名
- ・いいえ 8名

(お腹が空かない 等)



③①ご飯(粥)の炊き方


- ・かたい 7名
- ・ちょうどよい 59名
- ・やわらかい 4名
- ・その他 7名

(その時によって 等)

③②おかずの味付けについて

- ・濃い 2名
- ・ちょうどよい 52名
- ・薄い 11名
- ・その他 12名

(濃い時と薄い時がある 等)



④①パンの頻度について

- ・多い 15名
- ・ちょうどよい 49名
- ・少ない 3名
- ・パン禁 10名

⑤①麺の頻度について

- ・多い 5名
- ・ちょうどよい 64名
- ・少ない 4名
- ・麺禁 4名

⑥選択食の実施について

- ・良い 50名
- ・どちらでも 10名
- ・必要ない 9名
- ・わからない 8名

(覚えていない 等)



⑦総合満足度

- ・満足 56名
- ・普通 15名
- ・不満 6名




⑧メニューについて【複数回答から抜粋】

①美味しかったもの
 カレー、赤飯、餃子、フライ、天ぷら、魚料理、そうめん、
 ラーメン、南瓜の煮物、野菜の煮物 等

②苦手なもの
 赤飯、焼きそば、豆腐、魚料理、あんかけ、味の濃い物、
 パサパサしたもの、辛い物、硬い物 等

③提供してほしいもの
 寿司、刺身、オムライス、天丼、カツ丼、親子丼、スパゲッティ、ざるそば
 厚いステーキ、シンプルな焼き魚、メンチカツ、ぼたもち、果物 等



⑨その他・ご意見【複数回答から抜粋】

- ・昔と比べて、全体的に味が良くなった
- ・美味しい時と口に合わない時があるが、概ね良い
- ・出てきたものを食べるだけ
- ・味が合わなし美味しくないし、前に比べて量が減った
- ・いろんなものが出てきてよい
- ・今まで選択食とかなかったので嬉しい

等

～令和5年に行った、利用者アンケート②～

令和5年 8月 アンケート (外出について) 結果

新型コロナの感染状況が落ち着いてきたところで「外出」について、アンケートを行いました。

目的など	のべ人数	実現できたこと
買い物	10 人	買い物ツアーとして送迎。衣料品を買いにいきました。
旅行	11 人	バス旅行を企画していきます。
イベント	9 人	ドライブや、屋上からの花火鑑賞を行いました。
帰省	6 人	職員が付添いで行くことができる仕組みを整備しました。
お墓参り	24 人	1名の方が行くことができました。さらに行けるようにします。
家族に会う	23 人	面会の制限を緩和しています。
食事	4 人	外食を企画中です。
散歩	8 人	外出の制限を緩和しました。

令和5年 2月 アンケート (要望について) 結果

質問	結果	対応
①一部個室化工事が終わります ひとり部屋がいいですか？ ふたり部屋がいいですか？	ひとりがいい…19名 どちらでも… 21名 ふたりがいい…23名	個室は16名が入りました。その他、個室待機2名。辞退1名となりました。
②今、やりたいことは何ですか？	クラブ・趣味…9名 ボランティア・仕事…2名 買い物・外出…35名 病院・検査…13名 その他…5名	外出、通院については制限を緩和しました。
③元気なうちにやりたいこと	行きたいところがある…21名 会いたい人がいる…32名 欲しいものがある…12名 言っておきたい事がある…3名 その他…6名	今回、回答が多かった「行きたいところ」「会いたい人」について、次回アンケートで個別に伺う事としました。