

有料老人ホームおおひらき 平成24年度 ご家族様 満足度調査 集計結果

【調査目的】

「CS(お客様満足度)の追求」の運営理念に基づき、家族様の率直なご意見を頂戴し、当ホームが提供するサービスの充実している点、不足している点を把握するとともに、新たなニーズやサービスの発掘から、更なるサービスの充実を図り入居者様・家族様満足度向上を目的とする。

【調査方法】

紙面による単一回答方式にて、郵送調査法により実施。
匿名回答とし、返送により回収。

【期間】

平成25年3月13日 送付
平成25年4月27日 集計

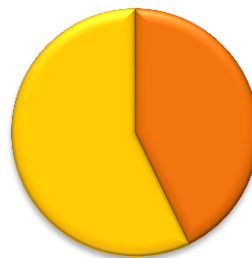
【対象者】

平成25年3月13日現在、在籍している入居者様の家族様50名へ送付。
回答者 21名(回答率:42%)

A.ホーム内の環境について

Q1.ホームは気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

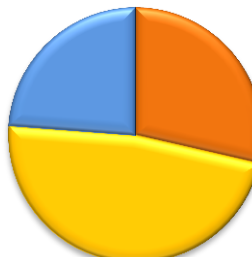
1. とても訪ねて行きやすい雰囲気である。	9
2. おおむね訪ねやすい雰囲気である。	12
3. あまり訪ねやすい雰囲気とは言えない。	0
4. 訪ねやすい雰囲気である。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0



- 1. とても訪ねて行きやすい雰囲気である。
- 2. おおむね訪ねやすい雰囲気である。
- 3. あまり訪ねやすい雰囲気とは言えない。
- 4. 訪ねやすい雰囲気である。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q2.ホーム内(居室、共有スペース、トイレ)はきれいだと思いますか？

1. とてもきれいである。	6
2. おおむねきれいである。	10
3. あまりきれいではない。	5
4. きれいではない。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0



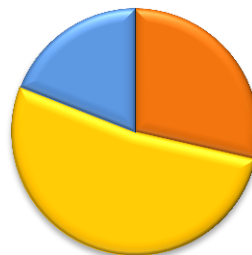
- 1. とてもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. あまりきれいではない。
- 4. きれいではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

- 「いつ訪問しても、室内(居室)がきれいとは思えない。そうじをどの程度してくれているのかわからないです。」
- 「物を移動して清掃しない為、綿ぼこりがある(居室)。」
- 「洗面台」
- 「床に毛髪などが落ちている事が多い。」
- 「トイレ、便座が汚れている事が多い。トイレ内の手洗い場が汚い。ゴミ箱の汚れ。床のほこりあります。洗面所汚いです。」

Q3.ホーム内(居室、共有スペース、トイレ)で不快な匂いがしたことがありますか？

1. 全く不快な匂いがしない。	6
2. ほとんど不快な匂いがしない。	11
3. 時々不快な匂いがする。	4
4. いつも不快な匂いがする。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0



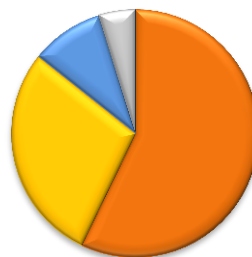
- 1. 全く不快な匂いがしない。
- 2. ほとんど不快な匂いがしない。
- 3. 時々不快な匂いがする。
- 4. いつも不快な匂いがする。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

- 「居室の空気の入れかえがないため、時々不快な匂いがする。」
- 「トイレがしみついた匂いがする。」
- 「尿失禁あるので仕方のない事と考えています。」
- 「トイレが匂います。」

Q4.持ち物の紛失等でお困りになったことはありますか？

1. 困ったことはない。	12
2. ほとんど困ったことはない。	6
3. 時々困ることがある。	2
4. いつも困っている。	0
5. わからない。どちらともいえない。	1



- 1. 困ったことはない。
- 2. ほとんど困ったことはない。
- 3. 時々困ることがある。
- 4. いつも困っている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

- 「くつ下が減っているような気が・・・?」
- 「〇〇がないんですけどと聞くと分からないと→次に行ったとき戻ってたりする。」

B.清潔・整容について

Q1.目やに、口周りの汚れ、入れ歯の汚れなどが気になることがありますか？

1. いつもきれいである。	7
2. おおむねきれいである。	9
3. 時々汚れており気になることがある。	5
4. いつも汚れており気になっている。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0

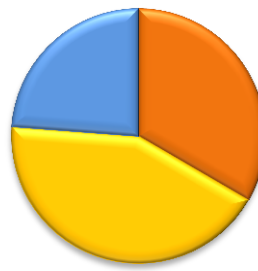
※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

●「目はマヒがあるのでしかたがないと思っていますし、あまりいじると赤くなるので。」

●「顔の清潔が済んだのかどうかと思うことが時々ある。」

●「目やに、メガネの汚れ。」

●「口の周りがたまに汚れている。」



- 1. いつもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. 時々汚れており気になることがある。
- 4. いつも汚れており気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

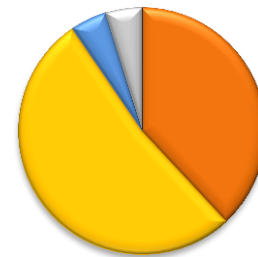
Q2.衣服の汚れ、季節や状況にあわない服装をしていたことがありましたか？

1. いつも適切な服装をしている。	8
2. おおむね適切な服装をしている。	11
3. 時々状況にあわない服装をしている時がある。	1
4. いつも状況にあわない服装をしている。	0
5. わからない。どちらともいえない。	1

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

●「数回パジャマのままの時があり、着替えをしてもらった。」

●「入所して日があさいので今はわかりません。」



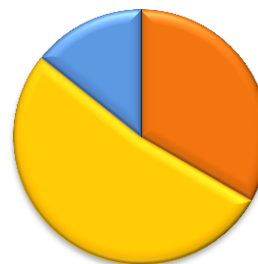
- 1. いつも適切な服装をしている。
- 2. おおむね適切な服装をしている。
- 3. 時々状況にあわない服装をしている時がある。
- 4. いつも状況にあわない服装をしている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q3.ヒゲや爪が伸びたままになっていたことがありましたか？

1. いつもきれいに剃られている。	7
2. おおむねきれいに剃られている。	11
3. 時々伸びたままの時がある。	3
4. いつも伸びている。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

●「なぜ伸びたままなのか分からないが、伸びたままの時がある。」

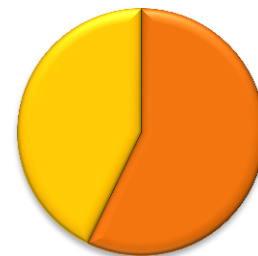


- 1. いつもきれいに剃られている。
- 2. おおむねきれいに剃られている。
- 3. 時々伸びたままの時がある。
- 4. いつも伸びている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

C.職員・体制について

Q1.笑顔で挨拶し、礼儀正しく接していますか？

1. いつも笑顔で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。	12
2. おおむね笑顔で挨拶し、礼儀正しく接している。	9
3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。	0
4. いつも笑顔なく、挨拶もせず礼儀に欠けている。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0



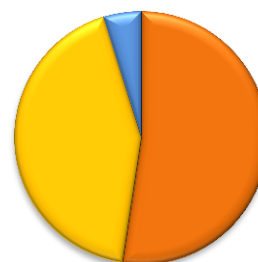
- 1. いつも笑顔で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔なく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q2.言葉遣いは適切ですか？

1. 十分丁寧な言葉遣いをしており、気になったことはない。	11
2. おおむね丁寧な言葉遣いをしており、あまり気になったことはない。	9
3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。	1
4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、気になっている。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

●「本人の性格上で致しかたありません。」



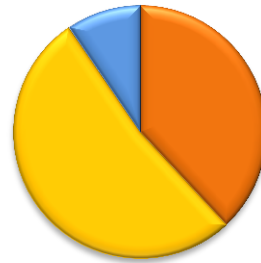
- 1. 十分丁寧な言葉遣いをしており、気になったことはない。
- 2. おおむね丁寧な言葉遣いをしており、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。
- 4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q3.身だしなみ(頭髪、服装、顔等)は適切ですか？

1. 十分清潔感があり、気になったことはない。	8
2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。	11
3. あまり清潔感がなく、気になることがある。	2
4. 全く清潔感がなく、いつも気になっている。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

●「どうしても、家族としてはもう少しやって欲しいと思いますが、できるだけ訪問時など着替えをさせたり少しでも身ぎれいにしてあげたいです。」



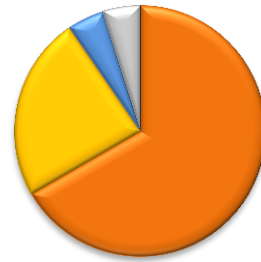
- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり清潔感がなく、気になることがある。
- 4. 全く清潔感がなく、いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q4.電話での対応は適切ですか？

1. 十分適切に対応している。	14
2. おおむね適切な対応をしている。	5
3. あまり適切な対応をしていない。	1
4. 全く適切な対応をしていない。	0
5. わからない。どちらともいえない。	1

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

●「長く待たされる時があるので、かけ直す対応をしてほしい。」



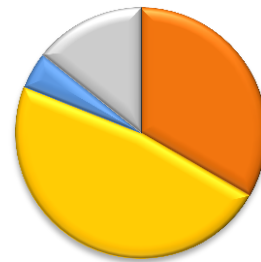
- 1. 十分適切に対応している。
- 2. おおむね適切な対応をしている。
- 3. あまり適切な対応をしていない。
- 4. 全く適切な対応をしていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q5.ホームでの活動(余暇活動、イベント、外出等)に満足していますか？

1. 十分満足している。	7
2. おおむね満足している。	10
3. あまり満足していない。	1
4. 全く満足していない。	0
5. わからない。どちらともいえない。	3

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

●「余暇活動がTV鑑賞以外ないので目新しいものをふやしてほしい。」



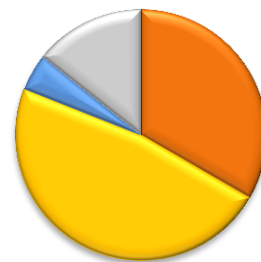
- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q6.健康面、医療面、安全面の支援体制に満足していますか？

1. 十分満足している。	11
2. おおむね満足している。	9
3. あまり満足していない。	1
4. 全く満足していない。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

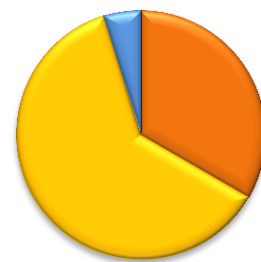
●「安全・安心の支援体制が行われているか時々不安になることがある。」



- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q.「おおひらき」のサービスにご満足いただけていますか？

1. とても満足している。	7
2. おおむね満足している。	13
3. あまり満足していない。	1
4. 全く満足していない。	0
5. わからない。どちらともいえない。	0



- 1. とても満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※ご満足している点について、差支えなければご記入ください。

- 「看護記録、サービス実施記録を送っていただきありがとうございました。早速読ませていただきました。まず、本人の体調の変化に対して適切な処置・対応をしていただきましたこと、大変有難く厚く御礼申し上げます。次に看護師さん、介護士さん、理学療法士さんたち多くの方々の観察、声掛け、リハビリ等も大変良く行われているようで、とても安心しております。これからもよろしく願いいたします。」
- 「病気やケガの度に適切に対処して下さったり、配慮していただいて安心できる。」
- 「外出(買い物、ドライブ)や行事等、家ではできないことをいろいろ計画し、スタッフの方々が一生懸命やっ
て下さっていることありがたいです。」
- 「連絡ノートは細かい事を伝え合えるのでとてもいい。」
- 「いつもお世話になっております。これからもよろしく願いします。」
- 「皆様方のお陰で、入居時よりも落ち着き、笑顔も見られ有難く思います。」
- 「ほとんどまかせっきりの状況で恐縮しています。」
- 「いつも気持ちの良い挨拶をしてくれるところ。」
- 「床屋代が安いところ。」
- 「親切に対応してくれるところ。」
- 「日にちに余裕を持って足りない物の連絡をくれるところ。」
- 「お世話のかけっぱなしです。よろしく願いします。」
- 「ヘルパーさんたちが一生懸命やってくれて、みなさん親切なので感謝しています。」
- 「スタッフの方1人1人がいつも笑顔で声をかけてくれます。」
- 「介護スタッフの方は親切で明るい。」

※ご不満な点、今後期待する点、その他ご意見・ご要望等お気づきの点がございましたらご自由にお書き下さい。

- 「やはり清潔感が何よりも考えますので、今後とも期待します。」
- 「介護や看護にしても、申し送りが的確に行われていない為、迷惑することが多いので家族の負担が多くなる。もう少し介護も看護も連携をしっかりと取ってほしい。又、お願いしたことは確実に行ってほしい。」
- 「たんすの上の時計が、ほこりで白っぽくなっていたりするので、ちょっと気になっていました。」
- 「手が届かない方の耳の汚れがひどかったのですが、これは家族がやってあげなければならないものなのか?と思い拭いてあげたんですけど、こういうのは職員の方をお願いしてもよいものなんでしょうか?」
- 「日曜の日中、ナースコールを2回押しても、2回とも「少々お待ちください。」と言ったまま、結局来てくれなかったの、家族で車いすに移動させたんですけど、日中でも人手が足りてないという事なんでしょうか?」
- 「ヘルパーさんとの会話が少ない。」
- 「生活用品をお願いしていたが、2週間たっても買い物してもらえなかった。」
- 「受付の事務の方々が笑顔だともっと感じが良くなると思います。」
- 「今後とも宜しく願い致します。」
- 「加湿器がスイッチ切ったままになっている事が多い。冬場は加湿必要と思います。」
- 「たまにですが、スタッフ1人1人の意見が違う事があり、困る事があります。」
- 「申し送り等が徹底していない面があるように感じられる(介護ばかりではなく)。」
- 「請求書郵送の際、1番上にある請求書が封筒からスケて見えるのはどうかと思います。封書を厚い紙にするか、入れ方を変えるとかが・・・。」