

有料老人ホームおおひらき  
平成25年度 入居者様 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、入居者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において充足している点、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 】

単一回答方式による個別面接法(調査担当職員による)。  
聴取可能な入居者様24名にご協力いただき実施。

【 対象者 】

平成26年3月1日現在、在籍している入居者様48名中、聴取可能な入居者様24名。

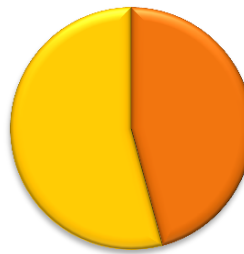
## A.ホーム内の環境について

### Q1.ホーム内（居室、トイレ、共有スペース）はきれいだと思いますか？

1. とてもきれいである。	11	(46%)
2. おおむねきれいである。	13	(54%)
3. あまりきれいではない。	0	
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	

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

- ・たまに床にほこりの塊が落ちている（すみっこの方）。居室内のコンセントの周りにほこりのかたまりがある。



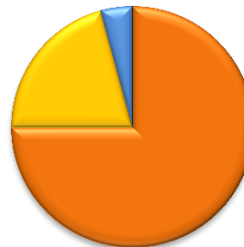
- 1. とてもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. あまりきれいではない。
- 4. きれいではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### Q2.ホーム内（居室、トイレ、共有スペース）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。	18	(75%)
2. ほとんど不快な匂いがしない。	5	(21%)
3. 時々不快な匂いがする。	1	(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	

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

- ・時々嫌な臭いがある。
- ・人が入った後トイレへ入ると臭い時がある。



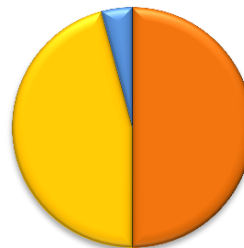
- 1. 全く不快な匂いがしない。
- 2. ほとんど不快な匂いがしない。
- 3. 時々不快な匂いがする。
- 4. いつも不快な匂いがする。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### Q3.ホーム内（居室、トイレ、共有スペース）の温度は適切ですか？

1. 十分適切である。	12	(50%)
2. おおむね適切である。	11	(46%)
3. あまり適切ではない。	1	(4%)
4. 適切ではない。	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。

- ・部屋の場所によって寒いところがある。
- ・床暖房が熱い。床暖をちゃんと調整してほしい。



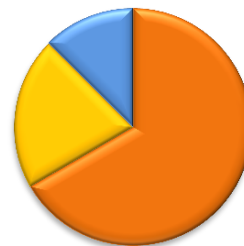
- 1. 十分適切である。
- 2. おおむね適切である。
- 3. あまり適切ではない。
- 4. 適切ではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### Q4.ホーム内は日中や夜間、ゆっくりと落ち着いて過ごすことができますか？

1. 十分ゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。	16	(67%)
2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。	5	(21%)
3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。	3	(13%)
4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。	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。

- ・ドアを急に開ける人がいる。



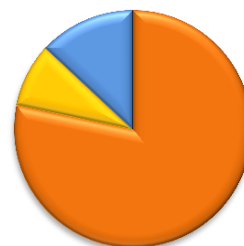
- 1. 十分ゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。
- 4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### Q5.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。	18	(75%)
2. ほとんど困ったことはない。	2	(8%)
3. 時々困ることがある。	3	(13%)
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。	0	
無回答	1	(4%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・虫眼鏡がなくなった。
- ・洗濯物が戻ってこない。なくなる。

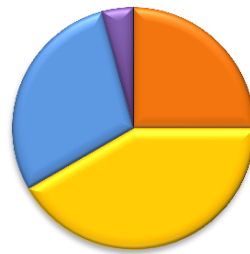


- 1. 困ったことはない。
- 2. ほとんど困ったことはない。
- 3. 時々困ることがある。
- 4. いつも困っている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

## B.食事について

### Q1.献立、味付け、量、彩りに満足していますか？

1. 十分満足している。	6	(25%)
2. おおむね満足している。	10	(42%)
3. あまり満足していない。	7	(29%)
4. 満足していない。	1	(4%)
5. わからない。どちらともいえない。	0	



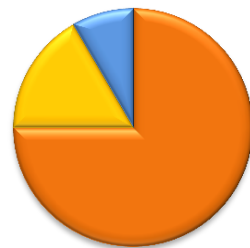
- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・3食魚だとつらい。味付けをいろいろ変えてもらいたい。おかずが多い。
- ・味付けもいいと思います。
- ・ゆっくりと食事をしたい。
- ・量が少ない。味付けは悪くないです。
- ・煮物がしょっぱい。
- ・おかずがしょっぱい時がある。肉の時、味噌じゃないほうがいい。味付けがしょっぱい時がある。
- ・その時その時、不満な時もある。
- ・しょっぱい時がある（おかず）。
- ・魚がしょっぱい。ナスを焼いたのがたまに味が無い。
- ・正直に言えば、おかずと味噌汁がしょっぱい。
- ・同じようなものばかり出ている。

### Q2.食事の際の職員の対応（配膳、下膳、食事介助など）は適切ですか？

1. 十分満足している。	18	(75%)
2. おおむね満足している。	4	(17%)
3. あまり満足していない。	2	(8%)
4. 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. 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. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・何でも食べますが、昼は果物を増やしてもらいたい。
- ・好きなものをもっと食べたい。
- ・もっと声を掛けてもらいたい。
- ・特に男性の方がやさしい。

### Q3.取り入れて欲しいメニューがありましたらお聞かせください。

- ・スパゲティー、ちらし寿司
- ・おいしく食べさせてもらっています。
- ・果物を少し入れてもらいたい。
- ・好き嫌いなからおいしく頂いています。
- ・特にメニューに対してはないが、ゆっくり食べたい。
- ・特別ないですが、たまに刺身が食べたい。
- ・毎週木曜日昼食だけパンで、森永の200mlの牛乳を出してもらいたい。野菜サラダを出してもらいたい。
- ・刺身とかもう少し入れてもらいたい。
- ・魚をもっと多くしてもらいたい。肉も多くしてもらいたい。
- ・マグロの刺身がたまには食べたい。
- ・そば、納豆を多くメニューに入れてもらいたい。納豆は朝できれば毎日出してもらいたい。
- ・酢の物があればいいと思う。
- ・今のままでいい。

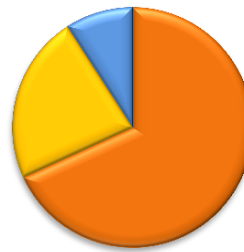
## C.入浴について

### Q1.入浴時間の長さ、お湯の温度、また職員の対応は適切ですか？

1. 十部満足している。	15	(63%)
2. ある程度は満足している。	5	(21%)
3. あまり満足していない。	2	(8%)
4. 満足していない。	0	
5. わからない。どちらともいえない。	0	
無回答	2	(8%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・もっと長く入ってほしい。
- ・風呂に入る時、ちゃんと声を掛けてくれない。
- ・急に「風呂です」と言われるのが嫌だ。



- 1. 十部満足している。
- 2. ある程度は満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

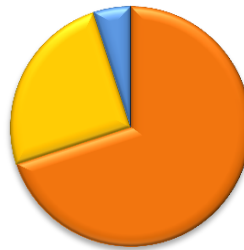
## D.排泄について

### Q1.トイレは使いやすいですか？

1. 十分使いやすい。	14	(58%)
2. おおむね使いやすい。	5	(21%)
3. あまり使い勝手がよくない。	1	(4%)
4. 使い勝手が悪い。	0	
5. わからない。どちらともいえない。	0	
無回答	4	(17%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・広いトイレをもっと増やしてもらいたい。
- ・もうひとつ大きいトイレ欲しい。
- ・広いトイレがもっとあったほうが良い。
- ・広いトイレを増やしてもらいたい。夜広いトイレに行った時に使えない時がある。
- ・広いトイレが1つしかないなので、もう少し増やしてもらいたい。



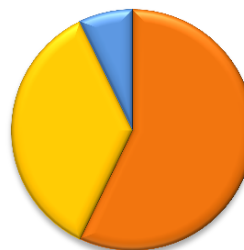
- 1. 十分使いやすい。
- 2. おおむね使いやすい。
- 3. あまり使い勝手がよくない。
- 4. 使い勝手が悪い。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### Q2.トイレ誘導、オムツ交換等排泄援助は適切に行われていると思えますか。

1. 十分行われている。	8	(33%)
2. おおむね行われている。	5	(21%)
3. あまり行われていないことがある。	1	(4%)
4. 全く行われていない。	0	
5. わからない。どちらともいえない。	0	
無回答	10	(42%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・自分で行っているから大丈夫。
- ・スタッフがちゃんとやってくれている。
- ・(朝)4~7時、人がいないからすぐ来てくれない。
- ・時間に来てくれない。わかるけど出来るだけすぐに来てもらいたい。



- 1. 十分行われている。
- 2. おおむね行われている。
- 3. あまり行われていないことがある。
- 4. 全く行われていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

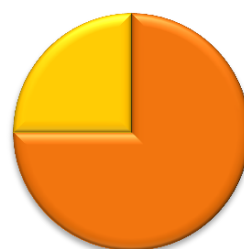
## E.職員について

### 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。	18	(75%)
2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。	6	(25%)
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	

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・男性の人たちがやさしい。
- ・ほとんどいい人だが、中にはそうでない人もいる。



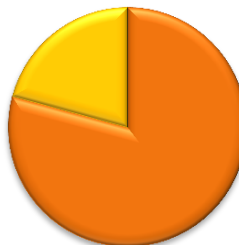
- 1. いつも笑顔で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔なく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

## 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。	19	(79%)
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。	5	(21%)
3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。	0	
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。

・ほとんどいいが、そうでない人もいる。

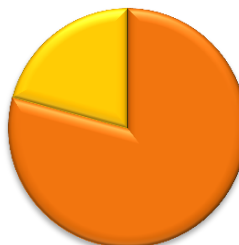


- 1. 十分丁寧な言葉遣いをしており、気になったことはない。
- 2. おおむね丁寧な言葉遣いをしており、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。
- 4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、気になっている。

## 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。	19	(79%)
2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。	5	(21%)
3. あまり清潔感がなく、気になることがある。	0	
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。



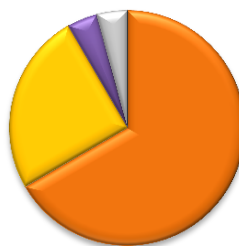
- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり清潔感がなく、気になることがある。
- 4. 全く清潔感がなく、いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

## Q4.声を掛けた時やナースコールを押した時など、職員はすぐに対応していますか？

1. 十分対応している。	16	(67%)
2. おおむね対応している。	6	(25%)
3. あまり対応していない。	0	
4. 対応していない。	1	(4%)
5. わからない。どちらともいえない。	1	(4%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・あまり頼んだ時がないからわからない。  
・来てもらいたい時に来てくれない。  
・少し待つ時があるが、遅れた時「すみませんでした」と言葉を掛けてくれるスタッフもいるからいいです。



- 1. 十分対応している。
- 2. おおむね対応している。
- 3. あまり対応していない。
- 4. 対応していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

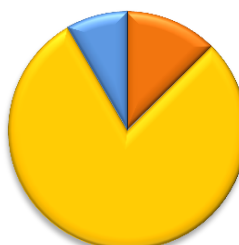
## F.活動について

### Q1.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。	3	(13%)
2. おおむね満足している。	19	(79%)
3. あまり満足していない。	2	(8%)
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。

・あまりイベントが多いと疲れる。  
・体操とかの時、私も行きたい時がある。毎日声は掛けてもらいたい（参加しなくても）。  
・たまにドライブに行きたい。  
・体操の時、もう少しゆっくりしてもらいたい。  
・好きでない体操に参加させられている。外に散歩してもらいたい。  
・おおむね満足しているが、もっとイベント・ドライブを増やしてもらいたい。  
・えんぶり、カラオケが良い。自分で参加するときはスタッフへ声掛けして参加する。  
・カラオケをもっと増やしてほしい。外出する機会をもっと増やしてほしい。  
・午前中はいいが、午後は飽きてくる。  
・外出やイベントをもっとしてもらいたい。

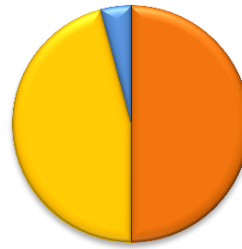


- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。



Q.「おおひらき」のサービスにご満足いただいていますか？

1. とても満足している。	12	(50%)
2. おおむね満足している。	11	(46%)
3. あまり満足していない。	1	(4%)
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。

ご満足いただいている点について、差支えなければご記入下さい。

- ・スタッフのみんなが親切にしてくれる。おじいちゃんがいた時からここがいいと思っていました。
- ・スタッフが丁寧にいつも接してくれている。
- ・サービスがいい。
- ・やってもらいたい事を言うとすぐに職員が対応してくれる。
- ・職員がよくやってくれているので満足しています。
- ・うるさくなくていい。うるさくなく生活している。
- ・感謝している。(何でも声を掛けるとやってくれます。)
- ・もっとやってもらいたい事あるけど、職員の人たちがやってくれているので、今のところそれで満足している。
- ・みんな良くしてくれます。
- ・スタッフの教育がなされて素晴らしい。午前中の体操が良い。トイレ内いつもトイレットペーパーが補充されている。
- ・色々な事にしっかりと対応してくれている。いい所に入ったと思います。
- ・スタッフの対応に満足している。
- ・「トイレは大丈夫ですか」と声を掛けてくれる。スタッフの人たちが全体的に声を掛けてくれる。
- ・スタッフがいつも声掛けしてくれる。
- ・ちゃんとスタッフが起こしてくれたり、自分がこうしてもらいたいと言うと、その通りやってくれている。ベッド上での状態もきちんとやってくれている。
- ・いつも職員が挨拶してくれる。声を掛けてくれる。
- ・スタッフが対応してくれている。
- ・全体的に他の所よりおおひらきがいいです。よそに行ってみると特にここがいいと実感する。風呂も他のところは15秒で上がる場所、ここはゆっくりは入れるから。
- ・特別これというのはないけど、私は満足している。

ご不満な点、今後期待する点、その他ご意見・ご要望等ありましたらご自由にお書き下さい。

- ・カラオケの機会をもっと増やしてもらいた。
- ・ラジオ体操の時、音量をもっと大きくしてもらいたい。
- ・スタッフをもっと増やしてもらいたい。朝4時から7時までの間に便が出たい時、スタッフがいないから増やしてもらいたい。スタッフが私にあたる。スタッフとケンカもしている。言葉遣いは良いが、すぐに来てくれない。30分に1回はおしっこが出るからパット交換してもらいたい(夜から朝にかけて)。スタッフに朝、他の入居者様の対応をしているのですぐに行けないと言われる。
- ・もっと楽しいイベントを企画してもらいたい。グループに分けて風船やボールを使ったゲームなどをもっとやってほしい。
- ・人手不足はわかりますが、ドライブやイベントを増やして欲しいです。午後にも体操をやってほしい。
- ・入って1週間位して嫌な思いをしたが、今はスタッフみんな良くしてくれているので何もありません。
- ・床屋が来たとき、終わったら洗面所の椅子をすぐに片づけてほしい。
- ・去年はダメになったけど、今年はドライブでどこかに行きたい。
- ・食事で惣菜、漬物、梅がもう少しあればいい。