有料老人ホームおおひらき
平成25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26年3月13日 送付
平成26年4月13日 集計

【 対象者 】

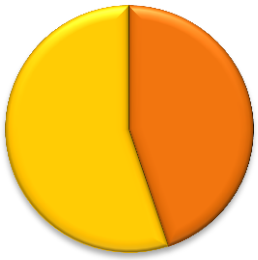
平成26年3月13日現在、在籍している入居者様の家族様48名へ送付。
回答者 29名(回答率:60.4%)

A.ホーム内の環境について

Q1.ホーム内の雰囲気は良いですか?

1．とても雰囲気が良い。	13	(45%)
2．おおむね雰囲気が良い。	16	(55%)
3．あまり雰囲気が良くない。	0	
4．雰囲気が悪い。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	0	

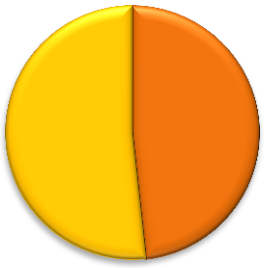
※3，4に回答した方へ。理由を教えて下さい。



Q2.ホーム内ではゆっくりと落ち着いて過ごすことができていると思いますか？

1．ゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。	14	(48%)
2．おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。	15	(52%)
3．あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができていない。	0	
4．ゆっくりと落ち着いて過ごすことができていない。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	0	

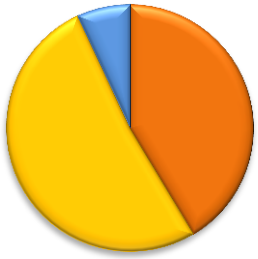
※3，4に回答した方へ。理由を教えて下さい。



Q3.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。	12	(41%)
2．おおむねきれいである。	15	(52%)
3．あまりきれいではない。	2	(7%)
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。理由を教えて下さい。

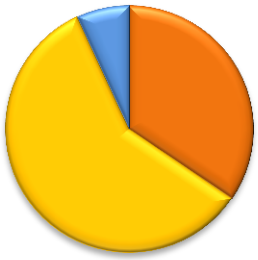


・テレビ台の所とテーブルの上。
・トイレ、洗面所は前よりきれいになった気がします。日曜日はホコリが多い気が･･･？
・洗面所、トイレのペーパーが全然（スペア）ない時があった。

Q4.ホーム内（居室、共有スペース、トイレ）で不快な臭いがしたことがありますか？

1．全く不快な臭いがしない。	10	(34%)
2．ほとんど不快な臭いがしない。	17	(59%)
3．時々不快な臭いがする。	2	(7%)
4．いつも不快な臭いがする。	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。理由を教えて下さい。

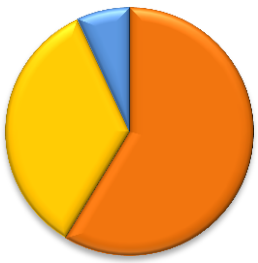


・トイレは・・・しょうがないですが・・・。
・トイレに入ると尿の臭いがする。

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。	17	(59%)
2．ほとんど困ったことはない。	10	(34%)
3．時々困ることがある。	2	(7%)
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	

※3，4に回答した方へ。理由を教えて下さい。

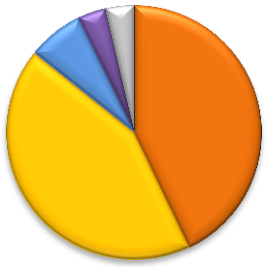


・自分のサイフの置場所わすれているみたいです。

B.清潔・整容について

Q1.目やにが付いたままになっていたことがありましたか？

1．いつもきれいである。	12	(41%)
2．おおむねきれいである。	12	(41%)
3．時々目やにが付いており気になることがある。	2	(7%)
4．いつも目やにが付いており気になっている。	1	(3%)
5．わからない。どちらともいえない。	1	(3%)
無回答	1	(3%)

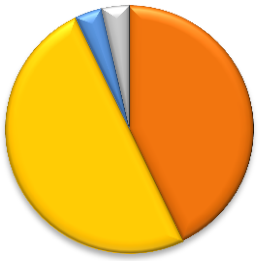


※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・週1回ほど訪問しますが、その時は目やにが付いていることが多く気になっていました。

Q2.口の周りに食べかす等が付いていたり、残っていたことがありましたか？

1．いつもきれいである。	12	(41%)
2．おおむねきれいである。	14	(48%)
3．時々汚れており気になることがある。	1	(3%)
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。	1	(3%)
無回答	1	(3%)

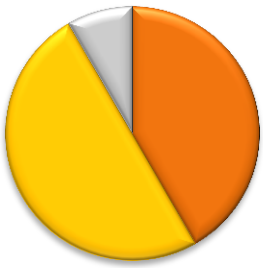


※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・時々、口のまわりに食べカスがついていた時があります。

Q3.ヒゲが伸びたままになっていたことがありましたか？（男性）

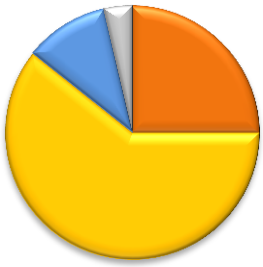
1．いつもきれいに剃られている。	5	(17%)
2．おおむねきれいに剃られている。	6	(21%)
3．時々伸びたままの時がある。	0	
4．いつも伸びている。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	1	(3%)
無回答	1	(3%)



※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

Q4.爪が伸びていて気になったことがありましたか？

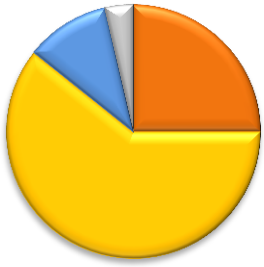
1．いつもきれいに切られている。	7	(24%)
2．おおむねきれいに切られている。	17	(59%)
3．時々伸びたままの時がある。	3	(10%)
4．いつも伸びたままである。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	1	(3%)
無回答	1	(3%)



※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

Q5.季節や状況に合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。	7	(24%)
2．おおむね適切な服装をしている。	17	(59%)
3．時々状況に合わない服装をしている。	3	(10%)
4．いつも状況に合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%)
無回答	1	(3%)

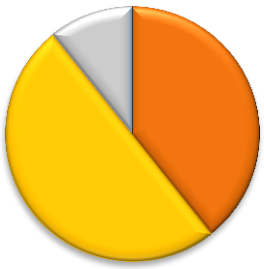


※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・ズボン下をはいてなかったり、上衣が一枚の時があり寒そうでした。

Q6.トイレ誘導、オムツ交換等排泄支援は適切に行われていると思いますか？

1．十分行われている。	11	(38%)
2．おおむね行われている。	14	(48%)
3．あまり行われていないことがある。	0	
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。	3	(10%)
無回答	1	(3%)



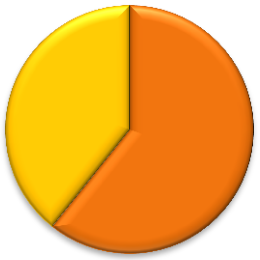
※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・先日伺ったところ、ベッドにねている父の顔の脇に、オムツがひろげて置いてありました。次の交換の準備なのでしょうか？びっくりしてしまいました。清潔面的にもよろしくないし、本人に失礼かと思いました。

C.職員・体制について

Q1.言葉遣いが気になったことがありましたか？

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。	17	(59%)
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。	11	(38%)
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	
無回答	1	(3%)

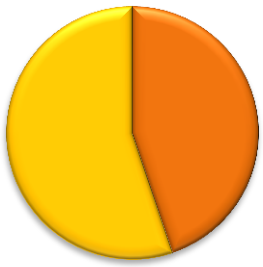


※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・新人さんぽい方からTELが来たりした時、しどろもどろに感じたことがあります。

Q2.身だしなみが気になったことがありますか？

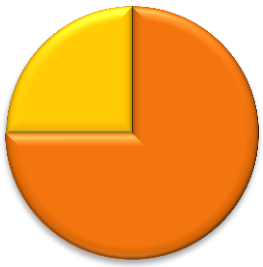
1．十分清潔感があり気になったことはない。	13	(45%)
2．おおむね清潔感がありあまり気になったことはない。	16	(55%)
3．あまり清潔感がなく気になる時がある。	0	
4．全く清潔感がなく、いつも気になっている。。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	0	



※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

Q3.笑顔で挨拶し、礼儀正しく接していますか？

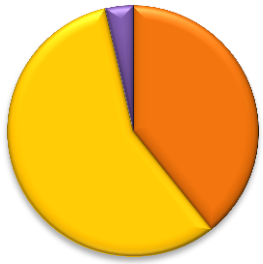
1．いつも笑顔で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。	21	(72%)
2．おおむね笑顔で挨拶し、礼儀正しく接している。	7	(24%)
3．あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。	0	
4．いつも笑顔がなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	0	
無回答	1	(3%)



※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

Q4.スタッフとコミュニケーションは十分とれていますか？

1．十分コミュニケーションがとれている。	11	(38%)
2．おおむねコミュニケーションがとれている。	16	(55%)
3．あまりコミュニケーションがとれていない。	0	
4．全くコミュニケーションがとれていない。	1	(3%)
5．わからない。どちらともいえない。	0	
無回答	1	(3%)

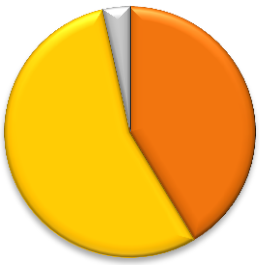


※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・家族が遠方にいるために中々そちらへ顔を出せないので現状がよくわからない。

Q5.スタッフ一体となって適切に支援できていますか？		
1．十分適切に支援できている。	12	(41%)
2．おおむね適切に支援できている。	16	(55%)
3．あまり適切に支援できていない。	0	
4．全く適切に支援できていない。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	1	(3%)

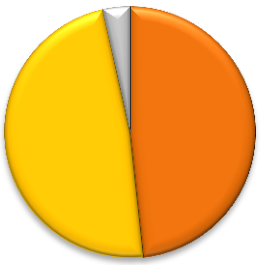
※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



1. 十分適切に支援できている。
2. おおむね適切に支援できている。
3. あまり適切に支援できていない。
4. 全く適切に支援できていない。
5. わからない。どちらともいえない。

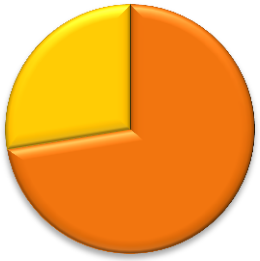
Q6.ホームでの活動（余暇活動、イベント、外出等の内容や頻度）に満足していますか？		
1．十分満足している。	14	(48%)
2．おおむね満足している。	14	(48%)
3．あまり満足していない。	0	
4．全く満足していない。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	1	(3%)

※3，4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



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」に入居して良かったと思いますか？		
1．とても良かった。	21	(72%)
2．おおむね良かった。	8	(28%)
3．あまり良くなかった。	0	
4．全く良くなかった。	0	
5．わからない。どちらともいえない。	0	



1. とても良かった。
2. おおむね良かった。
3. あまり良くなかった。
4. 全く良くなかった。
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。

- 毎回施設の詳細を郵送していただいておりますので安心しております。担当のスタッフの方の直筆にて（おおひらきよりご家族へ）のお便りも心こもっていて楽しく読ませて頂いております。今後もよろしくお願いします。
- すべての面に感謝し、厚くお礼申し上げます。
- わがままな事を言っても優しく接していただき、ありがたく思っています。
- いつもありがとうございます。私も母も感謝しています。
- 本人がとても喜んでます。
- いつもスタッフの方が笑顔で挨拶して下さるので気持ち良く何でも相談できます。この寒い冬も部屋が寒いと感じたことがなく、母も元気に過ごせています。
- スタッフの方々の挨拶が徹底していて凄いと思いました。他の施設でこんな所はないです。みなさん親切なのでとても感謝しています。
- 家族が安心してお願いできる場所と思える点です。これからも宜しくお願いいたします。
- スタッフの方々みなさん、やさしい方ばかりでとてもよく思っています。今後ともよろしくお願いいたします。
- 1年目は、サービスの品質が不足していると感じましたが、年々よくなり、今ではおおひらきさんにお願いしてよかったと思っています。経営者様、スタッフ様ありがとうございます。よろしくお願いします。
- スタッフの皆様が一生懸命やって下さること。
- 特に不満を感ずることがありません。
- 部屋の担当者の写真と名前が貼られるようになり、預けている方としては少し安心感が生まれました。また、毎月近況報告のお手紙が入っており、うれしく思います。

※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。

- 加湿器をもっと使っていただけるとありがたいです。とろみのお茶はイヤだと言っていました。私達が訪問した時は普通の飲み物をとっています。少しむせますが、おいしいと言っています。
- 面会の点で、誰が来たかすぐわかるようにできればいいと思います。入口で面会票を書くだけだと、知らない人が入ってきてもわからないのではと思います。
- 父への声掛けを、どうぞよろしくお願いします。
- 毎日のスタッフのお名前がどこに掲示されていると良い（各階に）と思う。夜間はエレベーターを停止させている（ロック）みたいですが、解除する方法とかをスタッフ全員が周知しているのか、安全上疑問に感じることがあった。いざという時に誘導素早くできるのかと？
訪問介護（朝30分以内）を利用していますが、人によって対応の仕方がちがうように思う。
マニュアル等はあるのですか？最初は二人で来て教えているようですが教え方によるのでしょうか？
- 家族である私が東京にいるので中々そちらに行けないので、月に1～2回電話等で近況を知らせてほしい。