

有料老人ホームおおひらき

H27年 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、お客様の率直なご意見を頂戴し、当社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、更なるサービスの質の充実を図り、入居者様・家族様の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よる個別面接法（調査担当職員による）にて実施。

【対象者】

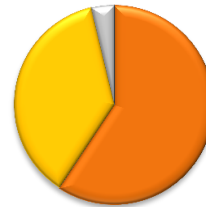
平成27年3月15日現在において在籍している入居者様50名中、27名の方に回答いただく。
(回答率：54%)

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。	16	(55%)
2. おおむねきれいである。	10	(34%)
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。	1	

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。



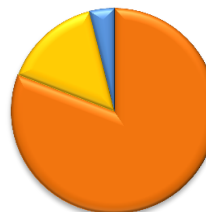
- 1. とてもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. あまりきれいではない。
- 4. きれいではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	21	(72%)
2. ほとんど不快な匂いがしない。	4	(14%)
3. 時々不快な匂いがする。	1	
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	
無回答	1	

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

- ・便の臭いがたまにする。

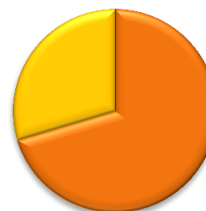


- 1. 全く不快な匂いがしない。
- 2. ほとんど不快な匂いがしない。
- 3. 時々不快な匂いがする。
- 4. いつも不快な匂いがする。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	19	(66%)
2. おおむね適切である。	8	(28%)
3. あまり適切ではない。	0	(0%)
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に回答した方へ。理由を教えてください。

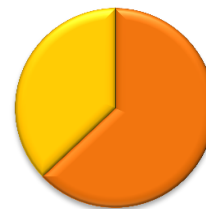


- 1. 十分適切である。
- 2. おおむね適切である。
- 3. あまり適切ではない。
- 4. 適切ではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	17	(59%)
2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。	10	(34%)
3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。	0	(0%)
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に回答した方へ。理由を教えてください。



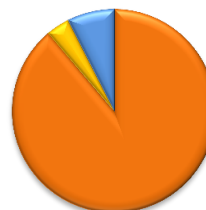
- 1. 十分ゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。

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。	24	(83%)
2. ほとんど困ったことはない。	1	(3%)
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。理由を教えてください。

- ・洋服がたまに盗まれる。



- 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。

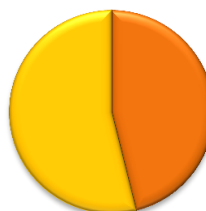
B.食事について

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。	12	(41%)
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	(0%)
4. 満足していない。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	0	(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。

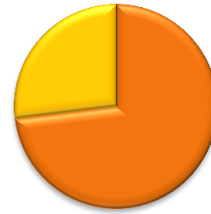
- ・満足しているが果物少し欲しい。
- ・量が少ない（主食・副食も）



- 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。

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。	19	(66%)
2. おおむね満足している。	7	(24%)
3. あまり満足していない。	0	(0%)
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	(0%)
無回答	1	(3%)



- 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。

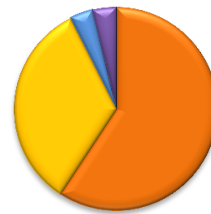
- ・ほとんどの職員の対応はいいが、1人だけ食事の時も挨拶しないスタッフがいる。

Q3.取り入れて欲しいメニューやご希望などありましたらお聞かせ下さい。

- ・特にない。満足している。
- ・スパゲティーが食べたい。
- ・出て来る食事には満足している。嫌な時は話すから大丈夫。
- ・今のところ大丈夫。
- ・魚と野菜をもっと多く入れてもらいたい。
- ・毎日おいしく頂いている。
- ・天ぷらが食べたい時がある。
- ・焼き魚をたまに炭火焼で食べたい。天ぷら、刺身をたまに食べたい。
- ・焼き魚とか煮物を出すときは温かくして出してもらいたい。
- ・1ヶ月に1回は刺身を少しでも出して欲しい。
- ・ラーメンも出して欲しい（しなそば）
- ・魚と野菜を増やして欲しい。

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. 十分満足している。	16	(55%)
2. おおむね満足している。	9	(31%)
3. あまり満足していない。	1	
4. 満足していない。	1	
5. わからない。どちらともいえない。	0	(0%)



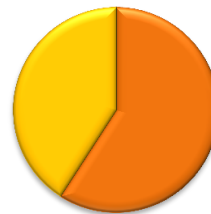
- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・もう少しゆっくり入浴したい。

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。	13	(45%)
2. おおむね使いやすい。	9	(31%)
3. あまり使い勝手がよくない。	0	
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	5	

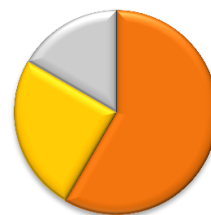


- 1. 十分使いやすい。
- 2. おおむね使いやすい。
- 3. あまり使い勝手がよくない。
- 4. 使い勝手が悪い。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

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いますか？

1. 十分行われている。	7	(24%)
2. おおむね行われている。	3	(10%)
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。	2	
無回答	15	



- 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。

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・1人でトイレに行っているからわからない。

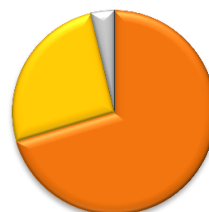
E.職員について

Q1.笑顔で挨拶し、礼儀正しく接していますか？

1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。	19	(66%)
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。	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. いつも笑顔はなく、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。	1	

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・挨拶をしない人がいる。

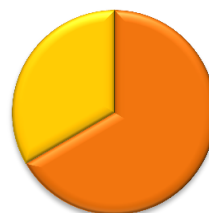


- 1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q2.言葉遣いが気になったことがありますか？

1. 気になったことはない。	18	(62%)
2. ほとんど気になったことはない。	9	(31%)
3. 時々気になることがある。	0	
4. いつも気になっている。	0	(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。

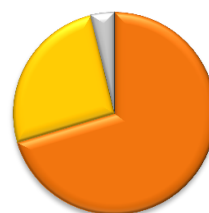


- 1. 気になったことはない。
- 2. ほとんど気になったことはない。
- 3. 時々気になることがある。
- 4. いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q3.身だしなみ(頭髪、服装、顔…等)が気になったことはありますか？

1. 十分清潔感があり、気になったことはない。	19	(66%)
2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。	7	(24%)
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。	1	(3%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

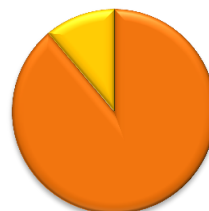


- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。

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。	24	(83%)
2. おおむね対応している。	3	(10%)
3. あまり対応していない。	0	
4. 対応していない。	0	
5. わからない。どちらともいえない。	0	(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



- 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。

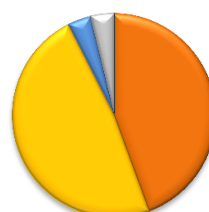
F.活動について

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。	12	(41%)
2. おおむね満足している。	13	(45%)
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。	1	(3%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・腰が痛い時、体操はできないがいいと思う。
- ・私は気に入っている。

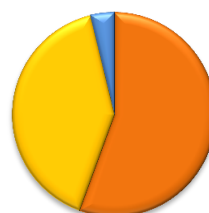


- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q2.「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。	15	(52%)
2. おおむね満足している。	11	(38%)
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	(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



- 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。

- 何事もなく生活出来ている。食事もおいしい。
- 特別不満なく生活させていただいている。
- 満足も不満もない。
- ナースコールを押した時、いつもちゃんと対応してくれている。ここでの生活に満足している。
- デイサービスに行く時とか外に出掛ける時、スタッフが「いってらっしゃい」と声を掛けてくれるのがうれしい。
- スタッフがいつもやさしく接してくれることに満足している。
- ゆっくり休んだりしながら生活できるから不満はない。食事もしみじみでおいしく食べている。
- 「こうしてもらいたい」とスタッフへ話すとやってくれる。安心してここで生活している。不満な時は話すから大丈夫。
- 職員は礼儀正しく接してくれる。夜もしっかり見守ってくれている。ヘルパーが親切にしてくれている。食事も満足している。
- 何も別がない。生活で困った事ない。
- 自分のペースで生活しているので満足している。
- 食事がおいしい。家に帰りたくない。ここの生活が楽しい。毎日快適に生活させてもらっている。みんないい人。トイレも使いやすい。
- みんないい人。ここでの生活全部満足している。
- みんなと話しながら生活出来ているから満足している。食事もおいしく食べている。
- 親切にしてくれる。不満はない。
- 食事もおいしいし、スタッフの人たちも良くしてくれる。家にいる時は時間に合わせて生活してなかったが、午前中の体操とか食事の時間が決まっているので、ここではきちんと時間に合わせて生活でき満足している。
- みんな良くしてくれるので、ここでの生活で不満はない。食事もおいしく頂いている。
- 部屋にあるポータブルトイレが使いやすい。スタッフに頼んだこと、やってもらいたい事を話すとやってくれる。
- 言ったことはやってくれているし、特別不満はない。食事も特別おいしいとかないが不満はない。
- ほとんどのスタッフが入浴の時もオムツ交換の時もきちんとしてくれているので満足している。やってもらいたい事もやってくれている。
- みんな良くやってくれている。挨拶も言葉遣いも学校でているんでしょ、良くやってくれる。ここでの生活は不満はない。食事もおいしい。
- スタッフへやってもらいたいことを話すとすぐにやってくれる。

※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。

- ここには不満はないが、早く出て家に帰りたい。
- 父ちゃんに会いたい。
- たまに家に帰りたい。ドライブに行きたい。うみねこマラソンに参加する。体操をもっとしたい。
- ご飯とかここでの生活、スタッフとかには良くしてくれるので満足しているが、よくわからないけど満足していない。悲しくなる時がある。(いろんな事を思い出した時)
- 今のところはないです。言えばやってくれる。
- ここが好きだから、家とおおひらきを行ったり来たりして生活したい。
- まずないです。特別外に出たいとも思わないからいいです。
- 自分で買い物したい時、外に出れないこと。近くのスーパーみなどやでもいいから自分で買い物に行きたい。
- ここでの生活に不満はないが、暖かくなってきたので家の庭にある松の木が心配だ。施設には何の不満はない。
- 魚が冷たく出てくる。温かい時たまにしかない。魚とか煮物を出すときは常に温かくして出してもらいたい。
- スタッフの中にやってくれないスタッフもいる。ベッドの柵を逆に入れたりする。いつも同じスタッフだ。
- 頭使うレクリエーション、算数、しりとり等やりたい。おおひらきで入浴したい。お浸しの味がついていない。
- 特別ないが、夜だまって部屋に入ってきて尿瓶を持っていく女性スタッフがいる。昼も挨拶しない。天気の良い時はドライブに行きたい。
- トイレ利用の際すぐに対応してくれるスタッフと、してくれないスタッフもいる。もう少しトイレ利用の時すぐに連れて行ってもらいたい。

ご協力ありがとうございました。