

# 有料老人ホームおおひらき

## H28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】

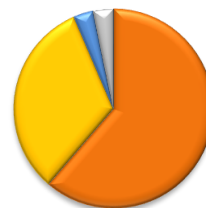
平成28年9月14日現在において在籍している入居者様50名中、31名の方に回答頂く。  
（回答率：62%）

## 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。	19	(70%)
2. おおむねきれいである。	10	(37%)
3. あまりきれいではない。	1	(4%)
4. きれいではない。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	1	(4%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。  
・トイレが汚れている。



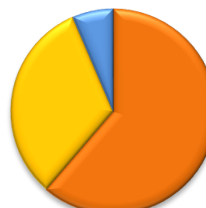
- 1. とてもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. あまりきれいではない。
- 4. きれいではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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。	19	(70%)
2. ほとんど不快な匂いがしない。	10	(37%)
3. 時々不快な匂いがする。	2	(7%)
4. いつも不快な匂いがする。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	0	(0%)

無回答 0 (0%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。  
・大便の臭い（隣の人）

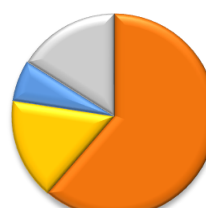


- 1. 全く不快な匂いがしない。
- 2. ほとんど不快な匂いがしない。
- 3. 時々不快な匂いがする。
- 4. いつも不快な匂いがする。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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	(70%)
2. おおむね適切である。	5	(19%)
3. あまり適切ではない。	2	(7%)
4. 適切ではない。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	5	(19%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。  
・寒い時がある

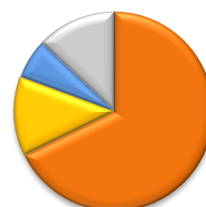


- 1. 十分適切である。
- 2. おおむね適切である。
- 3. あまり適切ではない。
- 4. 適切ではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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。	21	(78%)
2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。	4	(15%)
3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。	2	(7%)
4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	4	(15%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。  
・夜間落ち着かない

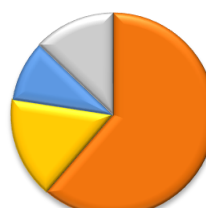


- 1. 十分ゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。
- 4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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。	19	(70%)
2. ほとんど困ったことはない。	5	(19%)
3. 時々困ることがある。	3	(11%)
4. いつも困っている。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	4	(15%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。  
・化粧品がたまに盗まれる・歯ブラシが2本無くなった



- 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。

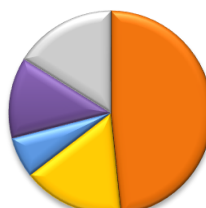
## B.食事について

**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。	15	(56%)
2. おおむね満足している。	5	(19%)
3. あまり満足していない。	2	(7%)
4. 満足していない。	4	(15%)
5. わからない。どちらともいえない。	5	(19%)

無回答 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。

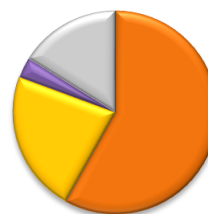
・味付けが薄い・濃い時と薄い時の差があり過ぎる・魚、肉がパサパサしている・栄養が足りない・美味しくない

**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。	18	(67%)
2. おおむね満足している。	7	(26%)
3. あまり満足していない。	0	(0%)
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。	5	(19%)
無回答		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・配膳の仕方が悪い



- 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. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

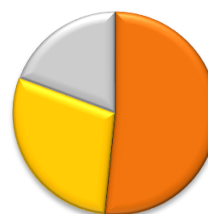
**Q3.取り入れて欲しいメニューやご要望などありましたらお聞かせ下さい。**

- ・梅干 ・暖かい物 ・チャーハン ・ラーメン ・寿司 ・牛肉 ・生野菜
- ・ラーメンが食べにくい

**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	(59%)
2. おおむね満足している。	9	(33%)
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。	6	(22%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



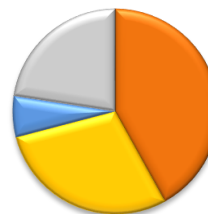
- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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。	13	(48%)
2. おおむね使いやすい。	9	(33%)
3. あまり使い勝手がよくない。	2	(7%)
4. 使い勝手が悪い。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	7	(26%)
無回答		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・狭い ・車椅子用が少ない



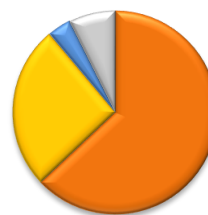
- 1. 十分使いやすい。
- 2. おおむね使いやすい。
- 3. あまり使い勝手がよくない。
- 4. 使い勝手が悪い。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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いますか？**

1. 十分行われている。	17	(63%)
2. おおむね行われている。	7	(26%)
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	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	2	(7%)
無回答		(0%)

※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。



- 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。

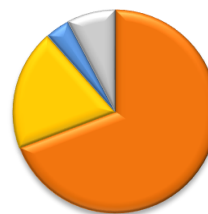
## E.職員について

### Q1.笑顔で挨拶し、礼儀正しく接していますか？

1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。	18	(67%)
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。	5	(19%)
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。	1	(4%)
4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	2	(7%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

良い職員と悪い職員がいる。



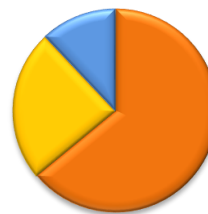
- 1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	16	(59%)
2. ほとんど気になったことはない。	6	(22%)
3. 時々気になることがある。	3	(11%)
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	(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・時々乱暴。 ・無言で排泄介助に入る人がいる。 ・手の不自由な利用者に「手を伸ばして取ってください」と言われた。

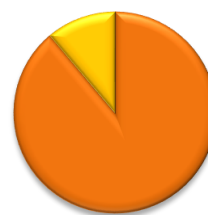


- 1. 気になったことはない。
- 2. ほとんど気になったことはない。
- 3. 時々気になることがある。
- 4. いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### Q3.身だしなみ(頭髪、服装、顔…等)が気になったことはありませんか？

1. 十分清潔感があり、気になったことはない。	24	(89%)
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	(11%)
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	(0%)
4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、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	(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



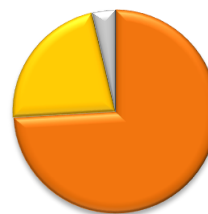
- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。

### 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。	20	(74%)
2. おおむね対応している。	6	(22%)
3. あまり対応していない。	0	(0%)
4. 対応していない。	0	(0%)
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。

ナースコールの使い方が分からない。



- 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。

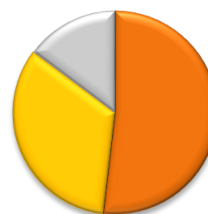
## F.活動について

### 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。	14	(52%)
2. おおむね満足している。	9	(33%)
3. あまり満足していない。	0	(0%)
4. 全く満足していない。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	4	(15%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

参加しないのでわからない。

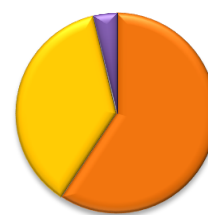


- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	16	(59%)
2. おおむね満足している。	10	(37%)
3. あまり満足していない。	0	(0%)
4. 全く満足していない。	1	(4%)
5. わからない。どちらともいえない。	0	(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。

満足している。  
家にいると怒られる。  
体操や外出が楽しく、満足している。  
これからのイベントを楽しみにしています。  
うるさくなく生活している。  
居たくないと思ったことはない。  
職員に会えるのが嬉しい。  
何とも言えないけど、良い。  
頼むと、直ぐに何でもしてくれる。  
おおひらきの池には、骨のない魚を飼っているのでしょうか？きれいにびっくり。嬉しくなります。

※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。

買物に行きたい。  
近い所でもいから外食したい。  
すぐに対応してくれない事がる。  
美味しくて栄養のある物が食べたい。  
外の空気が吸いたい。  
礼に始まり、例に終わる事を自覚して欲しい。

ご協力ありがとうございました。