

# 有料老人ホームおおひらき

## H28年 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、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て郵送調査法により実施。  
匿名回答とし、返信により回収。

### 【対象者】

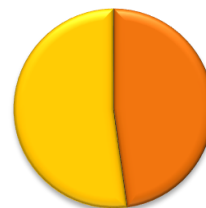
平成29年4月15日現在において在籍している入居者様47名中、23名の方に回答頂く。  
(回答率：48.9%)

## 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。	11	(48%)
2. おおむね雰囲気が良い。	12	(52%)
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。理由を教えてください。

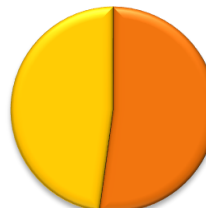


- 1. とても雰囲気が良い。
- 2. おおむね雰囲気が良い。
- 3. あまり雰囲気が良くない。
- 4. 雰囲気が悪い。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	12	(52%)
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。	11	(48%)
3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。		(0%)
4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。		(0%)
5. わからない。どちらともいえない。		(0%)
無回答		(0%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。



- 1. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。
- 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。
- 3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。
- 4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	7	(30%)
2. おおむねきれいである。	16	(70%)
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。

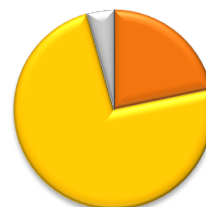


- 1. とてもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. あまりきれいではない。
- 4. きれいではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### Q4.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。	5	(22%)
2. ほとんど不快な匂いがしない。	17	(74%)
3. 時々不快な匂いがする。		(0%)
4. いつも困っている。不快な匂いがする。		(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。

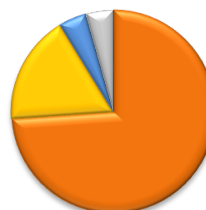


- 1. 全く不快な匂いがしない。
- 2. ほとんど不快な匂いがしない。
- 3. 時々不快な匂いがする。
- 4. いつも困っている。不快な匂いがする。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	17	(74%)
2. ほとんど困ったことはない。	4	(17%)
3. 時々困ることがある。	1	(4%)
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	(4%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。



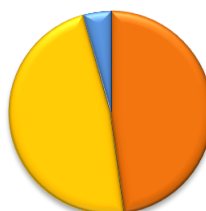
- 1. 困ったことはない。
- 2. ほとんど困ったことはない。
- 3. 時々困ることがある。
- 4. いつも困っている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

## B.清潔・整容について

### Q1.お顔周り(目元や口元など)の汚れが気になったことはありませんか？

1. いつもきれいである。	11	(48%)
2. おおむねきれいである。	11	(48%)
3. 時々汚れが気になることがある。	1	(4%)
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に回答した方へ。理由を教えてください。



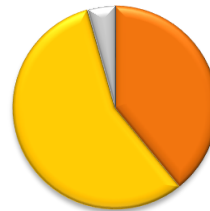
- 1. いつもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. 時々汚れが気になることがある。
- 4. いつも汚れており、気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q2.爪やヒゲが伸びたままになっ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(剃られている)。	9	(39%)
2. おおむねきれいに切られて(剃られている)。	13	(57%)
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	(4%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

2への回答…髪、爪、顔毛は長女がケアしています



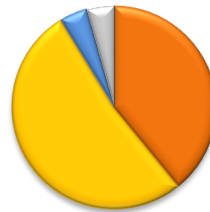
- 1. いつもきれいに切られて(剃られている)。
- 2. おおむねきれいに切られて(剃られている)。
- 3. 時々伸びたままの時がある。
- 4. いつも伸びている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q3.着衣の乱れなど服装が気になったことがありましたか？**

1. いつも適切な服装をしており、気になったことはない。	9	(39%)
2. おおむね適切な服装をしており、あまり気になったことはない。	12	(52%)
3. 時々着衣の乱れなど服装が気になる時がある。	1	(4%)
4. いつも着衣が乱れており服装が気になっている。		(0%)
5. 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。

時々ですが、上着に食べこぼしがついていたり、車椅子が汚れていることがたまにあります



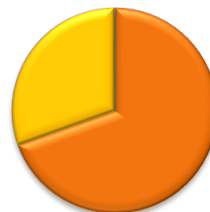
- 1. いつも適切な服装をしており、気になったことはない。
- 2. おおむね適切な服装をしており、あまり気になったことはない。
- 3. 時々着衣の乱れなど服装が気になる時がある。

**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。	16	(70%)
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。	7	(30%)
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。

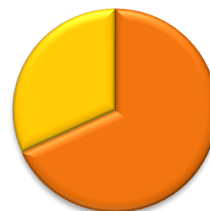


- 1. 十分丁寧な言葉遣いをしており、気になったことはない。
- 2. おおむね丁寧な言葉遣いをしており、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。
- 4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q2.身だしなみ(髪型、服装等)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。	15	(65%)
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	(30%)
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%)
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。

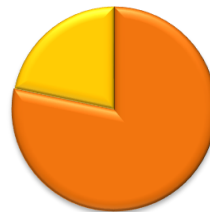


- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり清潔感がなく、気になる時がある。
- 4. 全く清潔感がなく、いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q3.スタッフは笑顔で気持ちのよい挨拶をしていますか？**

1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。	18	(78%)
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	(22%)
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。		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

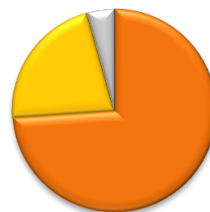


- 1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q4.スタッフの対応や身のこなし、私語が気になったことはありますか？**

1. 気になったことはない。	17	(74%)
2. ほとんど気になったことはない。	5	(22%)
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%)
5. 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。

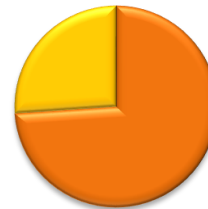


- 1. 気になったことはない。
- 2. ほとんど気になったことはない。
- 3. 時々気になることがある。
- 4. いつも気になっている。
- 5. 無回答

**Q5.食事・入浴・排泄など、身体介護が適切に行われていると思いますか？**

1. 十分適切に行われている。	17	(74%)
2. おおむね適切に行われている。	6	(26%)
3. あまり適切に行われていない。		(0%)
4. 全く適切に行われていない。		(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。

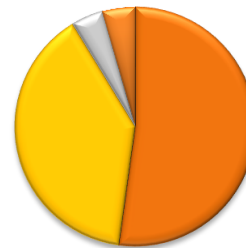


- 1. 十分適切に行われている。
- 2. おおむね適切に行われている。
- 3. あまり適切に行われていない。
- 4. 全く適切に行われていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q6.認知症への対応が適切に行われていると思いますか？**

1. 十分適切に行われている。	12	(52%)
2. おおむね適切に行われている。	9	(39%)
3. あまり適切に行われていない。		(0%)
4. 全く適切に行われていない。		(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	1	(4%)
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。



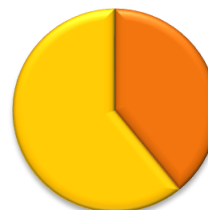
- 1. 十分適切に行われている。
- 2. おおむね適切に行われている。
- 3. あまり適切に行われていない。
- 4. 全く適切に行われていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q7.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。	9	(39%)
2. おおむねコミュニケーションがとれている。	14	(61%)
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。		(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。

2.への回答…物忘れが進行しており、むしろこちらがスタッフの方に迷惑をかけているのでは…？

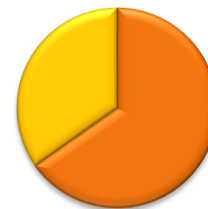


- 1. 十分コミュニケーションがとれている。
- 2. おおむねコミュニケーションがとれている。
- 3. あまりコミュニケーションがとれていない。
- 4. 全くコミュニケーションがとれていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q8.スタッフ一休(介護、看護、ケアマネ、事務)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。	15	(65%)
2. おおむね適切に支援できている。	8	(35%)
3. あまり適切に支援できていない。		(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。		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



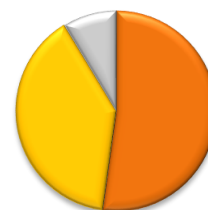
- 1. 十分適切に支援できている。
- 2. おおむね適切に支援できている。
- 3. あまり適切に支援できていない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**Q9.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。	12	(52%)
2. おおむね満足している。	9	(39%)
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。	2	(9%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

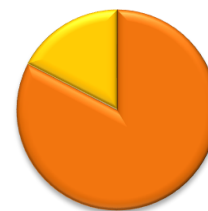
2.への回答…本人の参加意欲がないので、お誘いに応えられなく申し訳ありません。



- 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。	19	(83%)
2. おおむね良かった。	4	(17%)
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、差し支えなければご記入ください。

- いつも適切に対処していただき感謝しております。
- 皆様には大変お世話になっております。面会の度にスタッフの皆様より、母の様子について説明して頂き、また様子の変化から病院での再診のアドバイスや手続き等していただき、大変有難く感謝申し上げます。
- 家族(長女の私)も快く受け入れてくださり、また常に相談にも応じてくださりありがとうございます。
- 本人が家に帰りたいたいという事がない。
- 母の健康状態を報告して下さるので安心していられます。スタッフの方々の挨拶が明るく母も喜んでいます。
- 通院やデイサービスなど、その時の状況に応じて素早い対応して頂き大変感謝致しております。悩みや相談事にも親身にお応え下さるので話しやすくとても助けられています。今後共宜しくお願い致します。
- ほとんどまかせっきりの状態で、家族としては申しわけないと思っています。
- 最近部屋で横になることが多くなった母ですがそんな母に部屋をのぞいて声をかけてくださるスタッフの皆さんの心優しい対応を有り難くうれしく思います。
- スタッフの皆様がプロ意識を持って仕事をなさっていると感じます。こちらからの希望やお願いなどを伝えた時、短時間でスタッフの皆様へ伝わるのでとてもありがたいです。
- とても皆さん良くして下さいで大変感謝しております。父親も少しずつ明るくなっておりうれしく思っております。今後ともよろしくお願い致します。

※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ください。

- 人一倍御面倒をお掛けいたしますが、今後共どうぞ宜しくお願い致します。
- 近いうちに「穏やかな旅立ち」についてご相談したいと思っております。よろしくお願いいたします。
- 施設にお邪魔した際、いつも笑顔で気持ちの良いあいさつを下さるスタッフの皆さんに感心していましたが、先日(1月頃)おひとりだけ目も合わせず、すれちがったスタッフさんいらっしゃいました。びっくりしましたが、こちらから声をおかけしたら、やっと「こんにちは」と言って下さいました。帰る時もそのスタッフさんだけ無言で少しがっかりしました。
- 服やパジャマの洗濯についてですが、汚れた場合は別として、普段はどのような頻度で交換・洗濯していただいているのでしょうか？  
家に居た時は毎日着がえをさせて洗濯していたので、できればそのようにしていただきたいのですが、スタッフの皆様のご負担になるかしらと申し訳ありません。先日、ずっと同じパジャマが椅子の上に置いてあり、伺ったら何日間か同じものを着ていたようで少し気になりました。  
施設内は適温にしてあり、汗をかくようなことはないのですが、できればこまめに交換・洗濯をしていただければありがたいと思っています。ご一考いただければ幸いです。
- 十分に満足しております。

質問は以上です。ご協力いただき誠にありがとうございました。