

# 有料老人ホームおおひらき

## H29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、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】

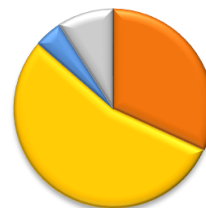
平成30年3月31日現在において在籍している入居者様49名中、22名の方に回答頂く。  
(回答率：44.9%)

## 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。	7	(32%)
2. おおむねきれいである。	12	(55%)
3. あまりきれいではない。	1	(5%)
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。	2	(9%)

※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。	10	(45%)
2. ほとんど不快な匂いがしない。	5	(23%)
3. 時々不快な匂いがする。	7	(32%)
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%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

・窓を開けると、ふきのとうの匂いがして嫌だ・朝トイレの前の臭いが気になる・トイレ流してない時がある・便臭

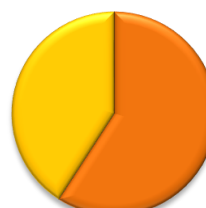


- 1. 全く不快な匂いがしない。
- 2. ほとんど不快な匂いがしない。
- 3. 時々不快な匂いがする。
- 4. いつも不快な匂いがする。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	13	(59%)
2. おおむね適切である。	9	(41%)
3. あまり適切ではない。	0	(0%)
4. 適切ではない。	0	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	0	(0%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

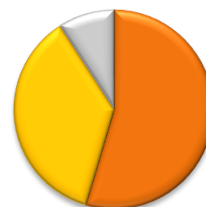


- 1. 十分適切である。
- 2. おおむね適切である。
- 3. あまり適切ではない。
- 4. 適切ではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	12	(55%)
2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。	8	(36%)
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	(0%)
5. わからない。どちらともいえない。	2	(9%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

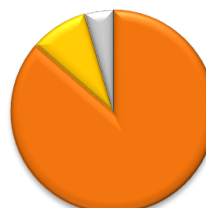


- 1. 十分ゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。

### 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。	19	(86%)
2. ほとんど困ったことはない。	2	(9%)
3. 時々困ることがある。	0	(0%)
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。	1	(5%)

※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.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。	5	(23%)
2. おおむね満足している。	8	(36%)
3. あまり満足していない。	3	(14%)
4. 満足していない。	4	(18%)
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。理由をお聞かせください。

・もう少し美味しい物が食べたい・週3回位種類を増やして欲しい・自分の口に合わない・味付けが美味しくない・味が甘くなった・葉物が軟らかすぎる。歯ごたえがあるようにしてほしい・味付けがしょっぱかったり甘かったり極端・青い葉物がいつも出てるけどあまりおいしくない

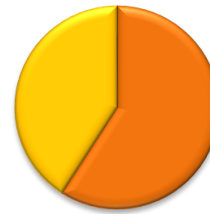


- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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。	13	(59%)
2. おおむね満足している。	9	(41%)
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		(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。

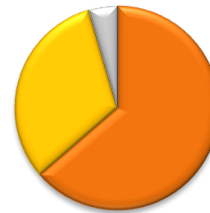
**Q3.取り入れて欲しいメニューやご要望などありましたらお聞かせ下さい。**

・ホタテの塩焼きとか食べたい・何でもまいのだけいい・焼き魚にマヨネーズ等のトッピングしないでそのまま食べたい・鶏肉・刺身をもっと食べたい・天ぷら・出して貰えたのを全部食べる気持ちでいつも頂いています。ありがとうございます。

**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。	14	(64%)
2. おおむね満足している。	7	(32%)
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。	1	(5%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



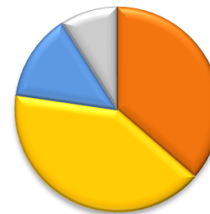
- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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。	8	(36%)
2. おおむね使いやすい。	9	(41%)
3. あまり使い勝手がよくない。	3	(14%)
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。	2	(9%)
無回答		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・もう少し大きいトイレがいい・肘がぶつかるから縮こまってる



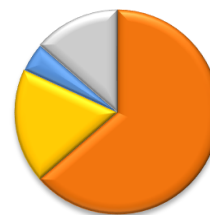
- 1. 十分使いやすい。
- 2. おおむね使いやすい。
- 3. あまり使い勝手がよくない。
- 4. 使い勝手が悪い。
- 5. わからない。どちらともいえない。

**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。	14	(64%)
2. おおむね行われている。	4	(18%)
3. あまり行われていないことがある。	1	(5%)
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。	3	(14%)
無回答		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・提供時急いでしまっているのかちゃんとお尻を拭いてもらえない。



- 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。

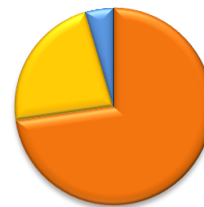
## E.職員について

### 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。	16	(73%)
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	(23%)
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	(5%)
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。	0	(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

挨拶をしてくれない人がいる

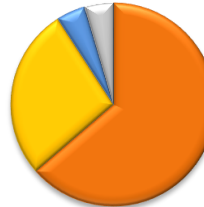


- 1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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。	14	(64%)
2. ほとんど気になったことはない。	6	(27%)
3. 時々気になることがある。	1	(5%)
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。	1	(5%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

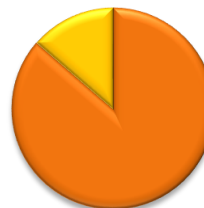


- 1. 気になったことはない。
- 2. ほとんど気になったことはない。
- 3. 時々気になることがある。
- 4. いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

### 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	(86%)
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	(14%)
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。



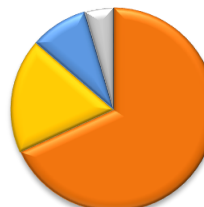
- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。

### 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。	15	(68%)
2. おおむね対応している。	4	(18%)
3. あまり対応していない。	2	(9%)
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	(5%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・忙しい時はちょっと遅いと思うけどそれなりだと思う・ナースコールを押してもめんどくさがってこない人がいる



- 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。

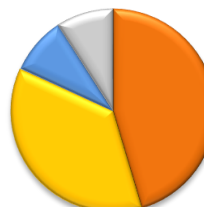
## F.活動について

### 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。	10	(45%)
2. おおむね満足している。	8	(36%)
3. あまり満足していない。	2	(9%)
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。	2	(9%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

面白そうじゃない



- 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。	11	(50%)
2. おおむね満足している。	8	(36%)
3. あまり満足していない。	3	(14%)
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。	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。

- みんな満足している
- 良い。私には満足です。うんとほめてける。
- お世話になってます！満足しています！
- 優しさがある
- 仲良くしてる
- 協力してる
- みんな気に入っている。いつもありがとうございます。
- 若い人はお願いした時にすぐ対応してくれるからとても嬉しいよ
- 何でもしてもらって、リハビリもして貰ってすごく助かってます。感謝してます。
- お風呂に入った時すごく寒かったけど、そのスタッフは先にお湯に入れてくれた。あたたまった体をこすってくれたのがすごく気持ちよくて満足した。
- みんな親切にしてくれる。ありがとう。
- みんなよくしてける。ありがたい。

※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。

買い物に行きたい

ご協力ありがとうございました。