有料老人ホームおおひらき H29年度 **家族様** 満足度調査集計結果

【調查目的】

「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、29名の方に回答頂く。 (回答率:59.2%)

Aホーム内の環境について

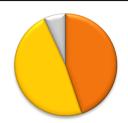
,, <u></u>		
<u>Q1.ホーム内の雰囲気は良いですか?</u>		
1. とても雰囲気が良い。	12	(41%)
2. おおむね雰囲気が良い。	16	(55%)
3. あまり雰囲気が良くない。		(O%)
4. 雰囲気が悪い。		(O%)
5. わからない。どちらともいえない。	1	(3%)



- ■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。

- ※3、4に回答した方へ。理由を教えて下さい。
- 1. 気軽に挨拶を交し合える雰囲気がいいですね。

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。	13	(45%)
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。	14	(48%)
3. あまりゆっくりと落ち着いてすごすことができていない。		(O%)
4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができていない。		(O%)
5. わからない。どちらともいえない。	2	(7%)
		(O%)



- ■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
- ■3. あまりゆっくりと落ち着い てすごすことができていな

- ※3,4に回答した方へ。理由を教えて下さい。
- まだホームに慣れない所があるのか、不安そうな顔の時もあるように見えるときがあります。

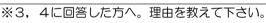
Q3	ホーム内(居室、共有スペース、トイレ)	はきれいだと思	いますか?
1.	とてもきれいである。	10	(34%)
2.	おおむねきれいである。	19	(66%)
3.	あまりきれいではない。		(O%)
4.	きれいではない。		(O%)
5.	わからない。どちらともいえない。		(O%)
% 3	3,4に回答した方へ。理由を教えて下	さい。	



- ■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。

日本、ホーム内(店室、共有スペース、トイレ)で不快な切りかしたことがありますが?			
1.	全く不快な匂いがしない。	11	(38%)
2.	ほとんど不快な匂いがしない。	16	(55%)
3.	時々不快な匂いがする。	2	(7%)
4.	いつも困っている。不快な匂いがする。		(O%)
5	わからない。どちらともいえない。		(O%)

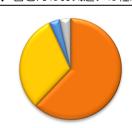
/ 中/尺字 サキスペース L / L / 本子やち与いがしちことがちいままかり



・居室に入ったら匂いがした。・たまにだが2階で汚物の匂いがする。

- ■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。
- 1. 皆さんのお気遣いの程が窺えます。

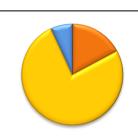
Q5.持ち物の紛失等でお困りになったことはありますか?		
1. 困ったことはない。	18	(62%)
2. ほとんど困ったことはない。	9	(31%)
3. 時々困ることがある。	1	(3%)
4. いつも困っている。		(O%)
5. わからない。どちらともいえない。	1	(3%)
※3,4に回答した方へ。理由を教えて下さ	しい。	



- ■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。
- ・腕時計を持ってきたがなくなった。本人もあちこち外したりしてなくしたかもしれないが…なくしてもいいと言ってはいたが…

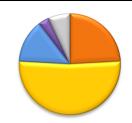
B.清潔・整容について

Q1.お顔周り(目元や口元など)の汚れが気になったことがありましたか?		
1. いつもきれいである。	5	(17%)
2. おおむねきれいである。	22	(76%)
3. 時々汚れが気になることがある。	2	(7%)
4. いつも汚れており、気になっている。		(O%)
5. わからない。どちらともいえない。		(O%)
※3,4に回答した方へ。理由を教えて下さい。		



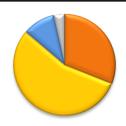
- ■1. いつもきれいである。
- ■2. おおむねきれいである。
- ■3. 時々汚れが気になることがある。
- ■4. いつも汚れており、気に なっている。
- ■5. わからない。どちらともい えない。
- ・ヘルパーの時にやってもらうかもしれないが、本人が朝いらないと言っても出来ればやってもらいたい。
- 2. 自分で洗顔が出来ないため目やにや口の周りの食べかすなどよろしくお願いします。

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。 (24%)7 2. おおむねきれいに切られて(剃られて)いる。 15 (52%) 3. 時々伸びたままの時がある。 4 (14%) 4. いつも伸びている。 1 (3%) 5. 無回答 2 (7%)



- ■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(削られて)いる ■3. 時々伸びたままの時が
- ■4. いつも伸びている。
- ■5. 無回答
- ・最近はいつも伸びている気がしている。スタッフが忙しい?・本人がいらないと言っても出来ればやってもらいたい。 今のところ散髪、顔剃り、爪切りはこちらで続けます。

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	(31%)
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。	16	(55%)
3. 時々着衣の乱れなど服装が気になる時がある。	3	(10%)
4. いつも着衣が乱れており服装が気になっている。		(O%)
5. 無回答	1	(3%)



- ■1 いつも適切な服装をし ており、気になったことはな
- ■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。

※3,4个回答した方へ。理由をお聞かせください。

※3,4个回答した方へ。理由をお聞かせください。

- たまに汚れたままの服を着ている。 ボタンの掛け違いとかがたまに気になる。
- ・食事のこぼし、寝ている時のよだれが付いている。
- ・いつも同じ服である。外出時は別な物を着用させてほしい。汚れてなくても。1. 入浴後の着替えには感謝しています。

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。	18	(62%)
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。		(O%)
4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、気になっている。		(O%)
5. わからない。どちらともいえない。		(O%)
		(O%)



- ■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。

※3、4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

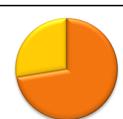
<u>QZ.27CO:607 QZTC MXX 07/3 ANC:60 57C</u>		7 CX 3 73 .
1. 十分清潔感があり、気になったことはない。	16	(55%)
2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。	12	(41%)
3. あまり清潔感がなく、気になる時がある。	1	(3%)
4 全く清潔感がなく いつも気になっている		(0%)

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?

- 5. わからない。どちらともいえない。 (0%)
- ■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 LA.

- ※3,4个回答した方へ。理由をお聞かせください。
- ・服が汚れているときがある。着替える前にたまたま見ただけ? いつも同じ服なのが気になる。

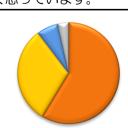
Q3.スタッフは笑顔で気持ちのよい挨拶をしていますか?		
1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。 21	(72%)	
2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。	(28%)	
3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。	(O%)	
4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。	(O%)	
5. わからない。どちらともいえない。	(O%)	
※3,4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。		



- ■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。
- 1. 気軽にお声をかけて下さり、会話を楽しむこともあって嬉しく思っています。

Q4.スタッフの応対や身のこなし、私語が気になったことはありますか?

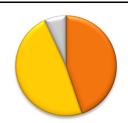
気になったことはない。	17	(59%)
ほとんど気になったことはない。	9	(31%)
時々気になることがある。	2	(7%)
いつも気になっている。		(O%)
無回答	1	(4%)
	気になったことはない。 ほとんど気になったことはない。 時々気になることがある。 いつも気になっている。 無回答	ほとんど気になったことはない。 9 時々気になることがある。 2 いつも気になっている。



- ■1. 気になったことはない。
- ■2. ほとんど気になったこと ■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

- ※3、4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。
- 通院時、車に移乗するときにちょっとでも手を貸してくれたら…車椅子を片付けてくれるだけでも…
- ・人によるが、声掛け、お願いしたい時、気づいてもらえない時がある。

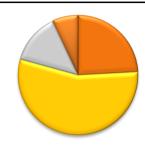
Q5.食事・入浴・排泄など、身体介護が適切に行われていると思いますか? 13 1. 十分適切に行われている。 (45%) 2. おおむね適切に行われている。 14 (48%) 3. あまり適切に行われていない。 (0%) 4. 全く適切に行われていない。 (0%) 5. わからない。どちらともいえない。 (7%)



- ■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。

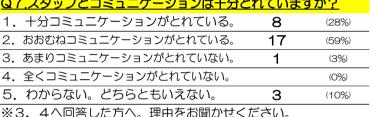
- ※3、4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。
- 冷蔵庫に保管し食べさせてほしいとお願いしたが賞味期限切れになっていた。今後はあまり持参しないように、 その都度持参に変更した。
- 入浴拒否などご迷惑をおかけしていますが、根気よく説得してくださり感謝します。

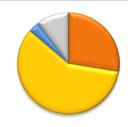
Q6.認知症への対応が適切に行われていると思いますか?			
1.	十分適切に行われている。	7	(24%)
2. 7	おおむね適切に行われている。	16	(55%)
3. 7	あまり適切に行われていない。		(O%)
4. 3	全く適切に行われていない。		(O%)
5. 7	わからない。どちらともいえない。	4	(14%)
無回		2	(7%)



- ■1. 十分適切に行われてい
- ■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。

3. あまり適切に行われていない。		(O%)	
4. 全く適切に行われていない。		(O%)	
5. わからない。どちらともいえない。	4	(14%)	
無回答	2	(7%)	
※3,4へ回答した方へ。理由をお聞かせくだ	さい。		
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。 ■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。

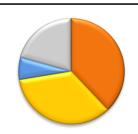
- ※3、4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。
- 母からスタッフとの会話とかの話を聞いた時があまりない気がする。
- ・面会時、本人の様子を少しでもいいから教えてほしい。

Q8.スタッフ一体(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。	14	(48%)	
2. おおむね適切に支援できている。	14	(48%)	
3. あまり適切に支援できていない。		(O%)	
4. 全く満足していない。		(O%)	
5. 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。			



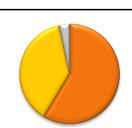
- ■1. 十分適切に支援できて
- いる。 ■2. おおむね適切に支援で きている。 ■3. あまり適切に支援できて
- いない。 ■4. 全く満足していない。
- ■5. 無回答

1. 十分満足している。	11	(38%)	
2. おおむね満足している。	10	(34%)	
3. あまり満足していない。	2	(7%)	
4. 全く満足していない。		(O%)	
5. わからない。どちらともいえない。	6	(21%)	
※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。
- ・本人の希望もあると思うが、参加できる工夫はないか?・イベントなどにお誘いいただいてもなんだか良く解らず拒否しているのでは?

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。	17	(59%)
2.	おおむね良かった。	11	(38%)
3.	あまり良くなかった。		(O%)
4.	全く良くなかった。		(O%)
5.	無回答	1	(3%)



- ■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. 無回答

※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。

- 明るく接してくださっていてありがたいです。本人もスタッフと話をしている時は、ニコニコと笑顔がみられ 安心しています。
- ・スタッフの対応がよく、利用者としては快適に過ごせていると思う。家族としても安心しています。
- ホーム内も広いし本人も楽に動けているように思います。職員の方も良い感じだと思います。 福祉タクシーの方も良い感じだと言っていました。
- 意思表示できず、表情も乏しくなった母にも皆様とても優しく声掛けしながらお世話をして下さいます。また、面会時に眠っていても「今朝はスッキリしたお顔でしたよ」等、家族を安心させてくださるように教えて下さいます。そして手の震えにより自分で傷つけてしまった指にはめるカバーを作って下さったりと、家族の思いつかない所へのお気遣いも大変有り難く思っています。
- スタッフの対応はとても良く思えた。
 - また、犬を連れて行ける所も良いと思いました。
- ・何事にも前向きに取り組む姿勢に感動を受けます。本当にありがとうございます。
- 私は終日お邪魔することが多いので、皆様の細やかなご対応ぶりをよくよく拝見しております。 「個人」を良く把握なさり、理解してくださり、本当に感謝しております。

本人も口癖のように「ここに居られてよかった」と申しております。これからも宜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。

- ・着替えは汚れた時と入浴時だけなのか?出来れば毎日着替えをさせてほしい。 洗濯など大変とは思いますが…面会に来るといつも同じ物を着ている。
- 同じ内容の連絡で毎日3人のスタッフから電話がある。これまで2度あったが、業務の横の連携が上手く 行われているのだろうか?気づいた点を連絡してくれるのはありがたいが、1度で十分である。
- ・本人も含め、うがいが出来るようにしてほしい。
- ・利用料金が高いと思う。
- ・今は特にありません。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

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。