

有料老人ホームおおひらき

H30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31年3月31日現在において在籍している入居者様41名中、27名の方に回答頂く。
(回答率：65%)

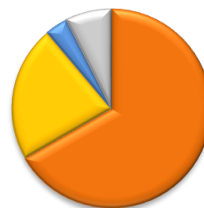
A.ホーム内の環境について

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。	18	(67%)
2. おおむねきれいである。	6	(22%)
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。	2	(7%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

・トイレが短時間だけ汚れている事がある。・トイレトペーパーが流れていない事もある。・ペーパーホルダーが汚れている事があった。



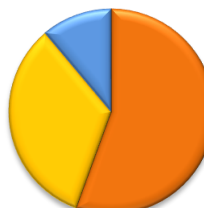
- 1. とてもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. あまりきれいではない。
- 4. きれいではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	15	(56%)
2. ほとんど不快な匂いがしない。	9	(33%)
3. 時々不快な匂いがする。	3	(11%)
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。

・トイレに入った時に、使用後の臭いがムワットとする。



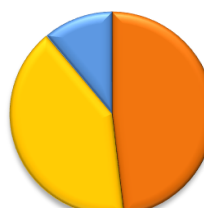
- 1. 全く不快な匂いがしない。
- 2. ほとんど不快な匂いがしない。
- 3. 時々不快な匂いがする。
- 4. いつも不快な匂いがする。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	13	(48%)
2. おおむね適切である。	11	(41%)
3. あまり適切ではない。	3	(11%)
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。

・寒い。空気が冷たく感じる時がある。



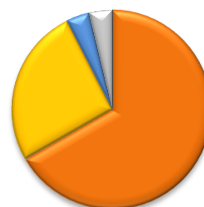
- 1. 十分適切である。
- 2. おおむね適切である。
- 3. あまり適切ではない。
- 4. 適切ではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	18	(67%)
2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。	7	(26%)
3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。	1	(4%)
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。	1	(4%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

・認知症の人が叫ぶのがうるさい。・叫ぶ人がいる。・おっかない。

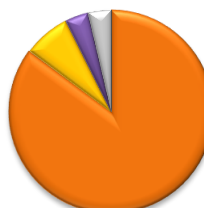


- 1. 十分ゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができる。
- 3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができない。

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。	23	(85%)
2. ほとんど困ったことはない。	2	(7%)
3. 時々困ることがある。	0	(0%)
4. いつも困っている。	1	(4%)
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。

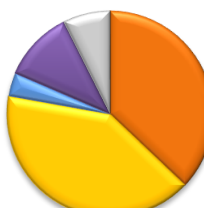
B.食事について

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。	10	(37%)
2. おおむね満足している。	11	(41%)
3. あまり満足していない。	1	(4%)
4. 満足していない。	3	(11%)
5. わからない。どちらともいえない。	2	(7%)

※3, 4に回答した方へ。理由をお聞かせください。

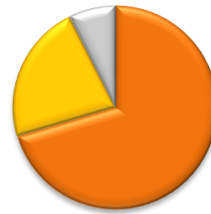
・味付けが薄い。物足りない。・塩気は足りないけど、砂糖の味付けは多い気がする。



- 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. 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	(70%)
2. おおむね満足している。	6	(22%)
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。	2	(7%)
無回答		(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。

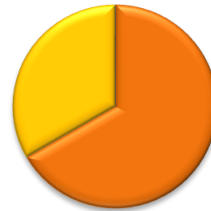
・お膳と一緒に口を拭くティッシュも下げられる事がある。まだ使いたいの。

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。

・時々、洋食も食べたい。 ・小さくてもいいから、リンゴなどの果物を付けて欲しい。 ・味噌汁に豆腐を多用して欲しい。
 ・天ぷら ・刺身 ・丼ぶり ・うどん ・ケーキ ・甘い物 ・リンゴのおやつ ・この食事はバランスも良く、彩も良い。手間を掛けてくれている。 ・小鉢のフルーツがとても良いと思うので、続けて欲しい。

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。	18	(67%)
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。	0	(0%)



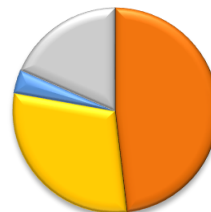
- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・欲を言えば、あと1~2分長く湯に入っていたい。

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	(48%)
2. おおむね使いやすい。	8	(30%)
3. あまり使い勝手がよくない。	1	(4%)
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。	5	(19%)
無回答		(0%)



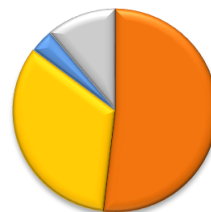
- 1. 十分使いやすい。
- 2. おおむね使いやすい。
- 3. あまり使い勝手がよくない。
- 4. 使い勝手が悪い。
- 5. わからない。どちらともいえない。

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・狭くて動ける範囲が少ない。

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	(52%)
2. おおむね行われている。	9	(33%)
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。	3	(11%)
無回答		(0%)



- 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。

・人によって無愛想な人もいる。

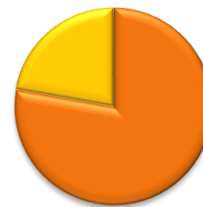
E.職員について

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。	21	(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。	6	(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	(0%)
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。

・中にはふてくされている人もいる。



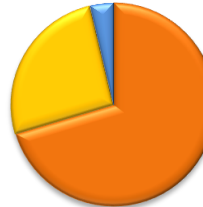
- 1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	19	(70%)
2. ほとんど気になったことはない。	7	(26%)
3. 時々気になることがある。	1	(4%)
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。

・怒られた事がある。 ・NCを押すと、「何！」とけんか腰に言われた事がある。



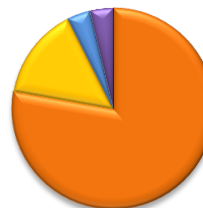
- 1. 気になったことはない。
- 2. ほとんど気になったことはない。
- 3. 時々気になることがある。
- 4. いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	21	(78%)
2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。	4	(15%)
3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。	1	(4%)
4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、気になっている。	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。

・職員に新しい制服を買ってあげて欲しい。 ・ピアスが気になる。 ・職員の名札を付けて欲しい。



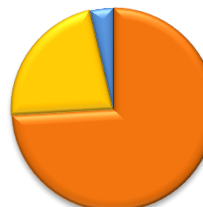
- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。

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。	1	(4%)
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。	0	(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・待たされることがある。



- 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。

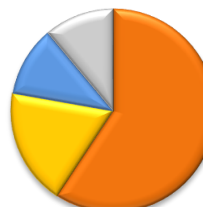
F.活動について

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。	16	(59%)
2. おおむね満足している。	5	(19%)
3. あまり満足していない。	3	(11%)
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。	3	(11%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・入居者も舞台上に立つ機会があればもっと良い。 ・子供達の訪問があった際に盛り上げる為の物が欲しい。(拍手の代わりに音が出る物) ・もっとイベントが多く開催されたら嬉しい。 ・子供たちが来る機会を増やして欲しい。 ・外出が少ない。

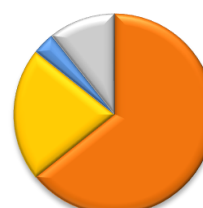


- 1. 十分満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. あまり満足していない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	18	(67%)
2. おおむね満足している。	6	(22%)
3. あまり満足していない。	1	(4%)
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。	3	(11%)

※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。

- 良く接してくれて嬉しい。
- 言えば何でも聞いてくれる。
- みんな親切にしてくれる。
- みんな平等に接してくれる。
- みんな自分の事を気にかけてくれて嬉しい。
- 全てに満足。
- ナースコールを押せばすぐに来てくれる。
- みんな優しくて良い。
- 接待が良い。
- 何でも手伝ってくれる。
- 職員の人々の行事の計画・催し物に感激した。行事の時の食事が嬉しい。普段の食事の手間をかけてくれている。
- 薬のチェックが素晴らしい。間違えの無い様に徹底されている。
- 職員の笑顔は嬉しい。
- 患者さんからいじわるされても、笑顔で話していて感心する。

※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。

- 言葉遣いを丁寧にしたい。
- 掃除をもっと丁寧に行なって欲しい。
- おやつを戻して欲しい。食事の味付けや中身が変わっていないから。
- ベル（ナースコール）で呼んで30分待たされたことがある。理由をちゃんと言ってほしい。
- 人によってぶっきらぼうな時がある。
- 前に比べて社長が挨拶に来なくなった。

ご協力ありがとうございました。