

有料老人ホームおおひらき

H30年度 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】

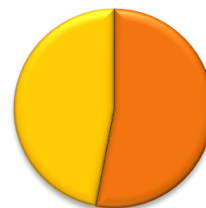
平成31年3月31日現在において在籍している入居者様41名中、17名の方に回答頂く。
(回答率：41%)

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。	9	(53%)
2. おおむね雰囲気が良い。	8	(47%)
3. あまり雰囲気が良くない。	0	(0%)
4. 雰囲気が悪い。	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。



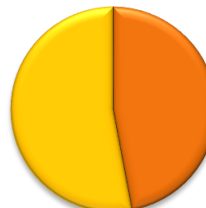
- 1. とても雰囲気が良い。
- 2. おおむね雰囲気が良い。
- 3. あまり雰囲気が良くない。
- 4. 雰囲気が悪い。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	8	(47%)
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。	9	(53%)
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	(0%)
4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。	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。

・本人に問題があるので、ホームに責任はありません。

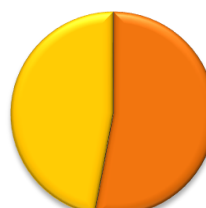


- 1. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。
- 2. おおむねゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。
- 3. あまりゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。
- 4. ゆっくりと落ち着いて過ごすことができている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	9	(53%)
2. おおむねきれいである。	8	(47%)
3. あまりきれいではない。	0	(0%)
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。	0	(0%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。



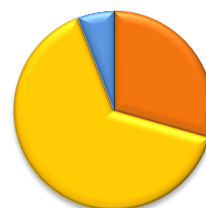
- 1. とてもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. あまりきれいではない。
- 4. きれいではない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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	(29%)
2. ほとんど不快な匂いがしない。	11	(65%)
3. 時々不快な匂いがする。	1	(6%)
4. いつも困っている。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%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

・トイレが流れていない時があった。



- 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。

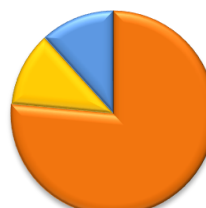
Q5.持ち物の紛失等でお困りになったことはありますか？

1. 困ったことはない。	13	(76%)
2. ほとんど困ったことはない。	2	(12%)
3. 時々困ることがある。	2	(12%)
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。	0	(0%)

※3, 4に回答した方へ。理由を教えてください。

・紛失物があった。

・今は保管して必要に応じて使っている事がわかりました。入居当初、本・筆記用具・写真・洗面用具など、室内から消えていくので、本人がゴミにして捨てているのだと思いました。どなたか言って下さればいいのですが…。



- 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。

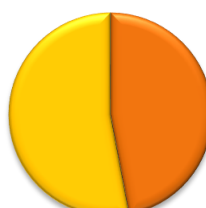
B.清潔・整容について

Q1.お顔周り(目元や口元など)の汚れが気になったことがありますか？

1. いつもきれいである。	8	(47%)
2. おおむねきれいである。	9	(53%)
3. 時々汚れが気になることがある。	0	(0%)
4. いつも汚れており、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に回答した方へ。理由を教えてください。

・目ヤニが溜まりやすいので、宜しくお願いします。



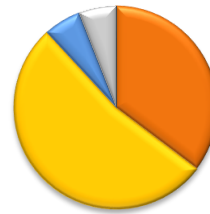
- 1. いつもきれいである。
- 2. おおむねきれいである。
- 3. 時々汚れが気になることがある。
- 4. いつも汚れており、気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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)。	6	(35%)
2. おおむねきれいに切られて(剃られている)。	9	(53%)
3. 時々伸びたままの時がある。	1	(6%)
4. いつも伸びている。		(0%)
5. 無回答	1	(6%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

- ・爪が伸びている時がある。
- ・爪は家族が切りますので…。

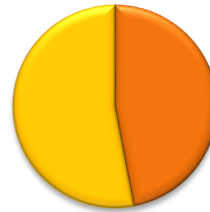


- 1. いつもきれいに切られて(剃られている)。
- 2. おおむねきれいに切られて(剃られている)。
- 3. 時々伸びたままの時がある。
- 4. いつも伸びている。
- 5. 無回答

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。	8	(47%)
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。	9	(53%)
3. 時々着衣の乱れなど服装が気になる時がある。		(0%)
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		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。



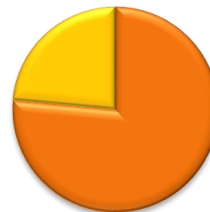
- 1. いつも適切な服装をしており、気になったことはない。
- 2. おおむね適切な服装をしており、あまり気になったことはない。
- 3. 時々着衣の乱れなど服装が気になる時がある。

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。	13	(76%)
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。	4	(24%)
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。

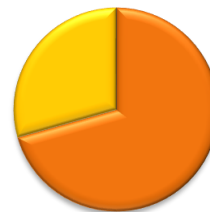


- 1. 十分丁寧な言葉遣いをしており、気になったことはない。
- 2. おおむね丁寧な言葉遣いをしており、あまり気になったことはない。
- 3. あまり丁寧な言葉遣いではなく、気になることがある。
- 4. 全く丁寧な言葉遣いではなく、気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	12	(71%)
2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。	5	(29%)
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%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

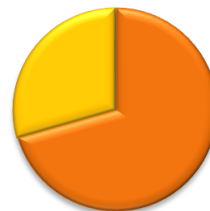


- 1. 十分清潔感があり、気になったことはない。
- 2. おおむね清潔感があり、あまり気になったことはない。
- 3. あまり清潔感がなく、気になる時がある。
- 4. 全く清潔感がなく、いつも気になっている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	12	(71%)
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	(29%)
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。

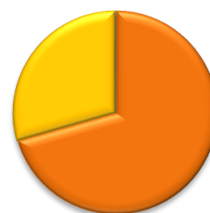


- 1. いつも表情で挨拶し、いつも礼儀正しく接している。
- 2. おおむね笑顔で挨拶し、ある程度は礼儀正しく接している。
- 3. あまり笑顔で挨拶しておらず、あまり礼儀正しく接していない。
- 4. いつも笑顔はなく、挨拶もせず礼儀に欠けている。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	12	(71%)
2. ほとんど気になったことはない。	5	(29%)
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		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

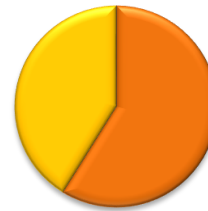


- 1. 気になったことはない。
- 2. ほとんど気になったことはない。
- 3. 時々気になることがある。
- 4. いつも気になっている。
- 5. 無回答

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。	10	(59%)
2. おおむね適切に行われている。	7	(41%)
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。



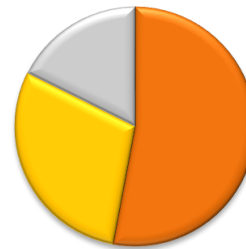
- 1. 十分適切に行われている。
- 2. おおむね適切に行われている。
- 3. あまり適切に行われていない。
- 4. 全く適切に行われていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	9	(53%)
2. おおむね適切に行われている。	5	(29%)
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。	3	(18%)

無回答

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

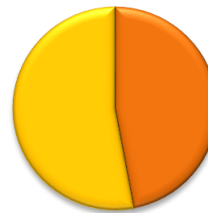


- 1. 十分適切に行われている。
- 2. おおむね適切に行われている。
- 3. あまり適切に行われていない。
- 4. 全く適切に行われていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

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。	8	(47%)
2. おおむねコミュニケーションがとれている。	9	(53%)
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。



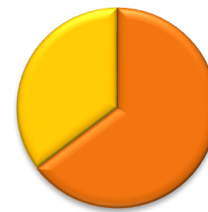
- 1. 十分コミュニケーションがとれている。
- 2. おおむねコミュニケーションがとれている。
- 3. あまりコミュニケーションがとれていない。
- 4. 全くコミュニケーションがとれていない。
- 5. わからない。どちらともいえない。

Q8.スタッフ一人体介護、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。	11	(65%)
2. おおむね適切に支援できている。	6	(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. 無回答		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

・担当が違うと質問に対する答えが無い。申し送りが上手くいっていない？お願いが伝わらない。



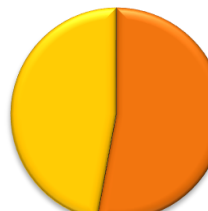
- 1. 十分適切に支援できている。
- 2. おおむね適切に支援できている。
- 3. あまり適切に支援できていない。
- 4. 全く満足していない。
- 5. 無回答

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。	9	(53%)
2. おおむね満足している。	8	(47%)
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。		(0%)

※3, 4へ回答した方へ。理由をお聞かせください。

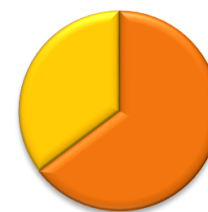
・せっかくの活動に心が動かないこともあるようで、申し訳なく思います。



- 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。	11	(65%)
2. おおむね良かった。	6	(35%)
3. あまり良くなかった。		(0%)
4. 全く良くなかった。		(0%)
5. 無回答		(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. 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。

- 何から何まで任せっきりで、大変感謝しております。
- 明るい笑顔が戻ったので助かっております。
- スタッフの皆様が優しい事で世話を受けている母が喜んでます。そのことが1番大切なように思えます。
- 急な入院の時、荷物をまとめて頂いたり、適切な対処に感謝しております。
- 少しでも長く側にいたいとの思いから、終日お邪魔しておりますが、スタッフの皆様が快く受け入れて下さり、感謝しております。
- ゆとりある生活をしていると思います。
- 面会に行くと必ず迎えてくれるのが、爽やかな笑顔と挨拶です。とても入っていきやすい。いつでもキビキビしたスタッフの方々に、信頼感が持てます。

※ご不満な点、今後期待する点、その他ご意見・ご要望等お気付きの点がございましたらご自由にお書き下さい。

- 壁に蜘蛛の巣が付いて来たり、虫が時々歩いていたりします。暖かくなってくるので、気になります。
- その都度ご相談致しますので、宜しくお願いします。

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。