

# 養護老人ホーム明星園 満足度調査

## 目的

入居者にご満足いただけるように、日々工夫を重ね、サービスの向上に努めているが、ともすると自己満足になっている点や努力・工夫の足りない面も多々あるかと思われる。そこでサービスの質の向上を目指し、入居者が当施設に対しどのような感じになっていらっしゃるか、その全体的な傾向や個別的な事由を聞きとり、当施設のサービスの改善・向上に向けてアンケート調査を実施する。また、アンケート調査の結果については明星園サービス向上委員会において分析し、改善の方策について検討する。

## 調査方法

記入・聞き取り方式。今後の対応の必要性もあるため記名をしていただく。

## 対象者

養護老人ホーム明星園入居者 50 名（\*ご家族へはコロナ以降実施なし）

## 調査結果

調査結果については、個別に特に希望の無い方のデータについては、統計的に処理し個人を特定されないものとする。統計結果についてはホームページ・各フロアーへ掲示を行なうこととし、教育目的で使用する場合もある。

## 調査期間

令和 6 年 11 月 11 日(月)～11 月 29 日(金)

# 入居者満足度調査項目

**\* 思っている事を遠慮なくご記入ください。**

- 職員の質について【身だしなみ・挨拶・言葉使い・職員の対応等】
- サービス、プログラムについて【行事・クラブ活動】
- 環境について【共有部分の清掃・施設の設備等】
- 掲示物等について【掲示物・配布物・各種通信の時期や内容、回数等】
- 対人関係について【他入居者との生活等】
- 全体の印象について【安心して生活できる施設か等】
- 入浴について、【入浴回数(夏・冬)、入浴環境等】
- 施設に対するご希望、あるいは苦情について気が付かれたことをお書きください。

# 入居者満足度調査【集計結果】

職員の質について【身だしなみ・挨拶・言葉使い・職員の対応等】

良い ・ どちらかと言えば良い ・ 普通 ・ どちらかと言えば悪い ・ 悪い  
31                      3                      12                      0                      0

- ・笑顔で接してくれて気持ちが良い。
- ・入所した時は職員に「出来ることは自分でして」と言われたことがあるからびっくりしたけど、今は大丈夫です。お世話になります。
- ・規律正しくなりましたね。
- ・よく話してくれるから嬉しいです。
- ・職員の皆様がやさしいので助かります。
- ・何でもしてくれる。買い物や病院に連れて行ってくれる。
- ・今のままでいいのではと思います。
- ・言葉遣いの悪い人がいる。又、中には挨拶もしない人もいる。
- ・この世界は十人十色ですので計り知れません。
- ・他人の悪口を言う入居者の言葉は信じないで下さい。
- ・優しいです。でも時々素っ気ない人がいて悲しい時がある。
- ・職員さんの態度が良い。
- ・優しい職員さんがいる。言葉使いもよい。
- ・職員が親切。職員にもっといて欲しい。
- ・大体いいよ。
- ・態度が悪い。横着。何にもならん。
- ・いつでもちゃんと声をかけてくれて嬉しいです。言葉使いもいいです。
- ・色々な事に優しく親切です。
- ・商売しちよったからいいよ。
- ・いい人ばかり。
- ・気になることは別にない。
- ・親切に扱ってくれる。言葉使いはいいよ。
- ・話をして欲しい。話してくれないと寂しい。
- ・言葉遣い(良い)
- ・親切でかわいがってくれます。
- ・食べ物欲しい。
- ・話をきいてくれるから(良い)
- ・自由消化時代に書かない。(普通)

サービス、プログラムについて【行事・クラブ活動・入浴等】

良い ・ どちらかと言えば良い ・ 普通 ・ どちらかと言えば悪い ・ 悪い  
21                      2                      22                      0                      1

- ・入浴など大変と思います(がんばってー)
- ・参加の声がかかれば参加します。
- ・お風呂では見守りや手伝いをして欲しいです。動悸がある時は不安です。
- ・パチンコがしたい。
- ・入浴週 2 回でいい。何もしないんだから。
- ・手押し車で 2 階、1 階に 1 人で行けたらいいなと思います。
- ・カラオケをもっとやりたい。お風呂の回数も丁度いい。
- ・入浴は 1 週間に 3 回欲しいけど、今は寮母さんがいないのであきらめています。
- ・体調が悪い時は出ない(クラブ活動)
- ・自分に適しているクラブだと嬉しい。
- ・園内活動について、短時間の作業はもう少し簡単なものにして欲しい。
- ・時々園外に連れて行って欲しいです。
- ・食事がおいしい。量が少し足りない。
- ・体を動かすのは良い。
- ・もっとみんなにクラブ活動に参加してほしい。
- ・わからんわ。普通。
- ・知らん。
- ・お風呂が好きでもっと入りたいけど体がこんなだから。
- ・できればあんまり参加したくないけど、声がかかるから行きます。
- ・カラオケがすき。今ぐらいでいい。
- ・したことない。おしゃべりがしたい。
- ・良かった。やりたいことはないよ。
- ・色々な事に参加しているから楽しいよ。みんないいですよ。
- ・カラオケをもう少し増やしてほしい。
- ・もうちょっと増やして欲しい。踊ったりする体操がしたい。
- ・普通
- ・カラオケもっとしたい。
- ・お風呂がいつも回ってこない(悪い)
- ・どうでもいい。
- ・自由時代に書物しなくてもない(普通)

環境について【共有部分の清掃・施設の設備等】

良い ・ どちらかと言えば良い ・ 普通 ・ どちらかと言えば悪い ・ 悪い  
24                      5                      14                      0                      3

- ・時々ポーっとしていることがあります。喝を入れて下さい(自分に対して)
- ・食事の席の席替えがたまにあればいいと思います。
- ・壁が襖になっているので隣の音が気になる。部屋を変えて欲しい。
- ・きれいです。部屋の中は自分で頑張ってます。
- ・自分で出来るところをしちよる。
- ・不服はない。他を知らない。
- ・明星園、他の施設より設備等とてもいいと思います。
- ・皆で協力して掃除をした方がいい。
- ・今のままでいいと思います。
- ・職員さんには個人としてご迷惑ばかりかけていますので。
- ・手摺の消毒の件、手すり、部屋、壁、床、個人個人で決めて行っている、はっきり決めて説明して欲しい。
- ・食事前に廊下を掃くのはやめてほしい(入居者の人です)
- ・給水機が便利。
- ・給水機が部屋から遠い。コップ一杯分の為に大変だと思う。(悪い)
- ・知らん。
- ・きれいにしてくれています。
- ・食堂の汚さはその時によります。
- ・いっちゃんないかな。
- ・きれいにしてるね。
- ・きれいになった。
- ・きれいでも汚くもない
- ・ベッドがせまい。
- ・どちらかと言えば良い(普通)
- ・職員さんが掃除をしてくれるので助かっています。
- ・使いやすい
- ・環境にさまざまでよい等ですが、普通でも良(普通)

掲示物等について【掲示物・配布物・各種通信の時期や内容、回数等】

良い ・ どちらかと言えば良い ・ 普通 ・ どちらかと言えば悪い ・ 悪い  
24                      5                      17                      0                      0

- ・職員の大変さがわかります。頑張ってください。よろしくお願いします。
- ・もう少し低い所に貼ってくればなおいいです(字が大きければなお OK)
- ・ニュースは早めにほしい。
- ・見えやすい所に貼ってあります。
- ・知らん。わからん。
- ・特に希望はない。わからないもん。
- ・楽しい毎日を過ごしています。
- ・一年のカレンダーが欲しい。
- ・別に、なかなか行き届いていると思います。
- ・入院してまだ3ヶ月目に入ったくらいなので徐々に規則を覚えていきます。
- ・掲示物等は
  - ・一ヶ所に貼って欲しいです。
  - ・掲示板がさみしいです(3F 南側)
  - ・外部の様子を知ることができる。
  - ・わかりません。
  - ・良いです。
  - ・わからん
  - ・知らん
  - ・作品とか飾ってあっていいと思います。
  - ・高い所は見えません。
  - ・見やすい。
  - ・いつもみてます。(ホワイトボード)
  - ・作った物とか貼って欲しい。
  - ・見やすくていいです。
  - ・良い
  - ・自由行動にあわてぼうでない事はありません。(良い)

対人関係について【他入居者との生活等】

良い ・ どちらかと言えば良い ・ 普通 ・ どちらかと言えば悪い ・ 悪い  
14                      4                      23                      4                      1

- ・3F の時には嫌な人がおったけど今はいない。
- ・私があんまり話をしないから。
- ・仲良くしています。
- ・どちらかと言えば悪い。
- ・苦手な人は別におらん。「ヨネちゃん、ヨネちゃん」言ってくれる。
- ・言い争う事はないよ。
- ・みんな好き。
- ・べちゃべちゃしゃべるのは好きじゃない。
- ・その人によって違うので仲のいい人とは仲良くします。
- ・仲のいい人とずっと話をしていたい。一緒のテーブルでご飯を食べる人。
- ・何とも思わん。
- ・挨拶するくらいよ。
- ・人間関係がまだ出来ていないからさみしい。
- ・食堂の隣の席の人が話しやすい。
- ・えらい人もいるけど合わせて生活している。
- ・友人関係を築けていいと思う。
- ・朝の挨拶全然できていません。声を出しましょう。
- ・他人の事を自分の想像でうわさする人は許されません。ミーティングの時、皆さんの前で説明して欲しいです。
- ・今の所他人のことまでも考える余裕はありません。個の病気で接し方が違うと自分は考えていますので。
- ・告げ口、又嘘、作って言う人がいる。人の悪いことを言う人がいる。
- ・みんな一緒にして欲しいです。
- ・何人かうるさい人がいる。会話の声が大きすぎる。もうちょっと静かにして欲しい。
- ・色んな人がいるからそれに合わせている。
- ・仲良しの人がいるからいい。
- ・全体はいいけど、やまいもほるやつがおる。そんげなやつはどんげかしてくれ。
- ・挨拶は自分からするようにしているけど、他の人はどうかな？
- ・良いと思います。
- ・話しかけられたら話をする感じです。特に嫌な思いもしてないです。
- ・私たちは皆さんに助けられています。初めての経験でこんなものだろうと思っています。
- ・自動回後に聞かれない事があわせらない事がある。

全体の印象について【安心して生活できる施設か等】

良い ・ どちらかと言えば良い ・ 普通 ・ どちらかと言えば悪い ・ 悪い  
26                      4                      12                      2                      2

- ・行くところはないし、年も年やからね。
- ・安心してあります。
- ・安心してます。
- ・安心してあります。
- ・親切にめんどくさがらずに対応してくれるから嬉しい。
- ・安心してあります。
- ・して欲しいこと。今で満足。
- ・私はいいと思う。
- ・ここにきて良かった。
- ・そう思います。みんな喧嘩をせず仲良く家族みたいに生活して。(良い)
- ・入った時は不安だったけど、皆さん心温かくて嬉しいです。もっと職員さんと話をしたい。楽しいです。ご飯を待つ時間は長い。
- ・まったく横着な。日向ぼっこをさせろ。(悪い)
- ・安心できてない時もあるわね。大体安心できてるよ。
- ・プライベートな空間が少ない(狭い)と感じる。
- ・3Fに面会室があったらいいと思う。
- ・相談員の人たちがいて安心できる。
- ・個室だから嫌なことがあったら逃げ込める。
- ・自由がない。縛られていると感じる。
- ・生活の事色々気遣って頂いて感謝しています(寮母さん)
- ・外での活動も考えて欲しい。楽しみが何もない。職員の笑い声だけが聞こえる(どちらかと言えば良い)
- ・過去に入院経験があるのですが年金通帳、銀行通帳を明星老人ホームが預かって縛るのはなぜか納得がいきません。教えて下さい。
- ・お金をみんなから少しずつでもいいから、食事を良くしてほしい。
- ・職員さんや利用者さんやさしい。
- ・こんなものかな(どちらかと言えば良い)
- ・私にとってはここでなきゃダメです。
- ・職員とのコミュニケーションが大事と思います。
- ・地震があっても、津波があっても安心です。
- ・職員等が気をつけてくれるので安心です。
- ・どこ位でよい所です。(普通)



入浴環境や回数(夏・冬)について【夏・冬の回数、入浴環境等】

良い ・ どちらかと言えば良い ・ 普通 ・ どちらかと言えば悪い ・ 悪い  
28                      2                      12                      2                      2

- ・週 2 回でいいです。
- ・もう 1 日多くしてほしい。
- ・週 2 回でいい。
- ・どちらかと言えばわるい(どちらかと言えば悪い)
- ・今の通りがいい。
- ・職員によってはひげをそってくれる人もいれば、自分でそってという人もいる。風呂場の電気がパカパカしている。明るくしてほしい。
- ・週 2 回で大丈夫。
- ・お風呂や体操とかなんかの時には声をかけて欲しい。「知らせに来ます」と言って来ない事がある。
- ・風呂は好きじゃないから週 2 回でいい。なんかときには声をかけて欲しい。教えて欲しい。
- ・2 回もあればいい。
- ・週 2 回で大丈夫です。
- ・風呂は好きです。もっと入りたい。
- ・入れるだけでいい。
- ・2 回で上等よ。
- ・1 週間 2 回で良いです。
- ・毎日入りたい時もあるわね。
- ・ゆっくりお風呂に浸かれない。毎日入れるなら入りたい。
- ・今の回数で良い。
- ・回数は今くらいで良い。
- ・回数を増やして欲しい。
- ・今のままで良いと思います。
- ・寒くなってきたら風呂場の温度が気になります。
- ・入浴回数は適当だと考えます。
- ・入浴回数は今のままで良いと思います。
- ・回数はちょうどいい。浴室は奥側の方が浴槽に入りやすい。
- ・入浴は週 2 回でいい。
- ・週 2 回でいい。仕事せんから汚れんわ。
- ・週 2 回でやっとなのでこのままでいいです。回数が増えると不安だし。手を引いて浴室まで連れて行って下さい。
- ・現状で良いとも思います。
- ・お風呂は好きです。週 2 回で OK です。
- ・迷惑かけないようにします。職員たちの苦勞分かります。
- ・週 3 回がいい。何でも自由表現できるのであります。(普通)

施設に対するご希望、あるいは苦情について気が付かれたことをお書きください。

- ・平和やね。
- ・調子が良くなったら 3F に戻りたい。
- ・なにもない。
- ・ナシ
- ・よろしくお願いします。
- ・なんもない。
- ・自由にさせてもらってますが、場合によっては違う事もあると思うので、その時は言って下さい。
- ・ありません。
- ・男の人でのさん人がいる。詳しくは言えん。
- ・なし
- ・薬をのませてくれる時はゆっくりでお願いします(咳が出るので)
- ・娯楽室があつたらいい。(おしゃべりする所)
- ・私にあんたあつちにあつたらだめだよと言われました。私ものすごくはらがたちました。私なにも言っていないのに。がまんしています。4 人の子のためにがんばります。
- ・前居られた職員さんはおはようございます。顔を見せて元気だね。私は顔色と傷がな  
いかを見られたと思いました。守られている幸福を感じました。今は黙って持っていく  
方が何人か居られます。時代ですかね。一寸淋しいですね。
- ・食事の時もテレビを見たい。消す意味が分からない。運動器具を揃えた部屋が欲しい。  
ボードゲームなど増やして欲しい。
- ・何も行事が無い時に音楽を流して欲しい。
- ・エレベーター使用でいちいち言わないといけないのが面倒。食事を食べるタイミングに  
不満がある。
- ・冷蔵庫を使用したことがない。
- ・よく知っているなと思う程人の悪口を言う人がいてびっくり。
- ・トイレの掃除がしたいのですが。(トイレマジックリンほしいです)カラオケクラブの件、  
一人カラオケではなく、参加者全員で歌う。みんなで声を出す事はストレス発散になり  
ます。
- ・入院患者自分自身が与えている。一番大変なストレスを抱えていらっしゃるの職員  
さんだと考えています。
- ・職員の中でも良くみんなの人たちに浴している人もいる。気付いたことがあると良くし  
てもらえる。
- ・利用者同士でおかしをやりとりしている。
- ・職員さんが分刻みで動いて大変そうに見える。頼みごとをよく聞いてくれる職員さん  
がいて助かる。
- ・全部いいです。特に言うことないです。
- ・困っていることはない。
- ・特にない
- ・みんなが良くしてくれるのでありがたいです。

施設に対するご希望、あるいは苦情について気が付かれたことをご書きください。

- ・外出を自由でありたい。
- ・耳が聞こえないけど楽しい事が好きなので踊りなどの慰問があればいいと思います。
- ・何でも気づいたら話に行きます。よろしくお願いします。
- ・自由表現にいろいろあすので、化物でなく自分表現であろうかと思えばよい。