

養護老人ホーム明星園 満足度調査

目的

当施設では、入居者の皆様にご満足いただけるよう、日々工夫を重ねながらサービスの向上に努めております。しかしながら、私たちの取り組みが自己満足に陥ってしまっている点や、努力・工夫が十分でない部分もあるのではないかと感じております。

そこで、サービスの質をさらに高めることを目的として、入居者の皆様が当施設に対してどのように感じていらっしゃるかについて、全体的な傾向および個別のご意見を伺うアンケート調査を実施いたします。

アンケートの結果につきましては、明星園サービス向上委員会にて分析を行い、具体的な改善策について検討してまいります。

皆様の率直なご意見を、今後の施設運営に活かしてまいりますので、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

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きます。

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

アンケート調査の結果につきましては、個別に特段のご希望がない方のデータについては、統計的に処理を行い、個人が特定されることのない形で取り扱います。

統計処理された結果は、施設のホームページおよび各フロアに掲示いたします。また、必要に応じて教育目的で使用する場合もございます。

調査期間

令和 7 年 10 月 9 日（木）～10 月 31 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。

職員の対応について

身だしなみ、挨拶、言葉遣い、対応の丁寧さなどについてご意見をお聞かせください。

サービス・プログラムについて

行事やクラブ活動など、日々の生活のプログラムについてご意見をお聞かせください。

施設の環境について

共有部分の清掃状況や設備の使いやすさ・快適さについてご意見をお聞かせください。

掲示物・配布物について

掲示物や配布物、各種通信の内容・時期・回数などについて、分かりやすさや適切さをご評価ください。

対人関係について

他の入居者との生活において、安心感や人間関係の良好さについて感じていることをお聞かせください。

施設全体の印象について

当施設が安心して生活できる場所であるかどうか、全体的な印象をお聞かせください。

入浴について

入浴回数（夏季・冬季）や入浴環境の快適さについてご意見をお聞かせください。

施設へのご要望・ご意見・苦情など

日々の生活の中でお気づきの点や、改善してほしいこと、ご希望などがありましたら自由にご記入ください。

入居者満足度調査

【10月31日(金)までにご提出下さい。】

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】

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

2

15

1

2

- ・ 別にないです。
- ・ みんな優しいからここはいい。娘もここの人達はいって言いよった。
- ・ 素直でよい。嫌な思いはした事ない。
- ・ 21:00位までは居室の電気を点けて欲しい。
- ・ 使用方法について（言葉遣いについて、耳が悪いから分からない）
- ・ みんなやさしいです。
- ・ 男性職員が多くなり、今までの生活に変化があります。相談事も出来ない事が多くなりました。
- ・ どこもないけど（悪い）
- ・ 声をかけてくれるのが嬉しい。誰とも話す事がない時があるので。
- ・ 言葉遣いがいいと思います。良く声をかけて下さいます。
- ・ 特になし。
- ・ 半分良くて半分ダメ。
- ・ 良い人と悪い人がいる。
- ・ 特になし。
- ・ いつも挨拶をする人は決まっていますね。
- ・ 言葉遣いはみんなやさしいです。
- ・ 嫌な思いもした事ありません。
- ・ 挨拶はちゃんとしてくれるし言葉遣いで嫌な思いもした事ありません。よくしてもらってます。
- ・ わからん
- ・ 男性職員で香水のニオイが強く、不服。
- ・ いい人もいれば悪い人もいて半分半分。色々うるさく言わんでほしい。
- ・ その人に応じた対応をされているから。私は嫌な思いをした事ありません。
- ・ 嫌な思いをすることもあるけど、命がなくなるまでお世話にならないといけないのでよろしく
お願いします。自分で出来るうちは頑張ります。
- ・ 嫌な思いはした事ないので大丈夫です。ここはいいですよ。教育がいいと思います。
- ・ 個々の職員はみんないいよ。男の人でも女の人でもやさしい。悪い人はいない。自分の子も見てく
れんのに助かります。
- ・ 一般常識の範囲内でいいんじゃないでしょうか。
- ・ 特になし。
- ・ 少し優しく声をかけて欲しい。
- ・ 理由はない。
- ・ みんなやさしくしてくれています。いいです。
- ・ いいよ。ちゃんとしてくれる。
- ・ なにもない。

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

19

3

18

3

2

- ・こればかりは分かりません。
- ・風呂に入って下さいと声をかけてくれるからいい。声をかけてくれるのはありがたい。うちも商売をしよったから分かる。
- ・シャワーをかける所が壊れている。設備がちゃんとしてないと思う時がある。
- ・洗濯して下さるので本当に助かります。ありがとうございます。
- ・耳が聞こえないので何をしているのかわからない。
- ・お風呂を早くしてほしい（時間）
- ・お風呂の時には優しく声をかけてほしい。「お風呂よー！」と言われても準備が出来ていない。
- ・風呂にゆっくり入れん。隣からシャワーがかかるし、風呂の日はのさん。私のシャワーも人にかかるみたいやし、ゆっくりしたい。
- ・足が痛いから参加が難しい。
- ・特になし。
- ・自分で出来ているから OK。
- ・自分の事でせいいっぱい。
- ・今まで通りでいいのではないかと思います。
- ・いいばかりです。上等です。
- ・特にありません。
- ・わからん
- ・入居者を信じて自転車での散歩も認めてほしい。
- ・お風呂に先に入れてもらったりしてくれるのでいいです。
- ・声がかかった時に参加していますが、体が思うように動きません。
- ・週 2 回でいい。
- ・声がかかって気分がいい時には参加してます。前みたいには体が動かなくなりました。
- ・クラブ活動で音楽に合わせて動く体操もしてみたいです。
- ・見てることも多いけど楽しいです。
- ・比べる所がないので分かりませんが、いいと思います。
- ・職員に頼みづらい（頼むのが申し訳ない）
- ・運動会に出ることはできないが、応援グッズを作ったことが嬉しかった。見ているだけでも楽しいし、勉強になる。入所者調理が楽しかった。粉の量とかも知りたい（勉強したい）
- ・他に書きようがない。
- ・声がかかれれば参加をしています。今は足が痛くて参加していません。
- ・今、風呂に入った
- ・今は出れないから（どちらかと言えば悪い）
- ・どんげもねえ
- ・たのしいやろうけど、足が痛いから行っていない。

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

23

2

17

1

1

- ・ 掃除は自分でしますからね。
- ・ きれいにしていると思う。
- ・ こんなもんじゃないでしょうか。
- ・ 食堂の場所をローテーションにして欲しい。
- ・ 汚物入れ（ナプキン）がくさいので、もっとくさくないナプキン入れにしてください。
- ・ トイレを掃除して欲しい。
- ・ そうじはできています。
- ・ 食堂のテーブルを拭いてください。
- ・ エレベーターを土日止めないでほしい。
- ・ 特になし。
- ・ 十分満足しています。
- ・ これでいいのではと思います。
- ・ どこも立派にしてあります。
- ・ お部屋の掃除は自分でやっていますが、月に1回くらいモップで拭いてもらえると汚れ（黒い点々）がこびりついている所がきれいになるかなと思いました。
- ・ いいんじゃないでしょうか。
- ・ 玄関前（ロータリー）の草取りをやらせてもらえるのはうれしい。
- ・ きれいにしています。
- ・ きれいですけどこんなもんでしょうかね。
- ・ わからん
- ・ ベッドの下にペンを落とした時に、取ってもらったら「まあ、ゴミだらけやが」と怒られたことがある。ベッドの下がよごれてるのかな？
- ・ 風呂場での棚をもっと有効に使いたいです。
- ・ きれいにしています。文句はいわれん。いつもありがとう。
- ・ きれいにしてあると思います。言ったら対応してくれるのでいいと思います。
- ・ 特になし。
- ・ 手、体がふるえがあるので書けない。みんなきれいにしてくれている。
- ・ 理由はない（どちらかと言えば良い）
- ・ よくしてあると思います。
- ・ いいですよ。
- ・ オレがするからいい。

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

17

4

22

0

2

- ・ わからん。
- ・ 興味が無いからあんまり見らんけど。見たら字が小さいな一っと思う。
- ・ 他の人の年齢とかが分かるから良い。情報が分かるのは助かる。
- ・ 春夏秋冬と色々作りますのでたのしいです。何回でもよい。
- ・ 目が見えにくい。
- ・ 見るけど内容をすぐに忘れる。
- ・ よく見てはいますが、字が見にくい時がある。
- ・ 職員が書き忘れている時がある。
- ・ これからも掲示してもらいたい。
- ・ 特になし。
- ・ 分からない
- ・ 考えたことがない（良い）
- ・ 今まで通りで良いと思います。
- ・ 小さいと見えにくいです。貼ってあるものはちゃんと見えています。
- ・ いんじゃないでしょうか。
- ・ ホームの事が分かるのでありがたい。
- ・ 貼ってある物は時々見ます。見ている時にはゆっくり見させてください。
- ・ 目がちゃんと見える時はいいですけど、ちゃんと見えない時もあるので。
- ・ わからん。
- ・ 目は左が開かんくなったから、なかなか見えなくなりました。
- ・ 各種通信は南側も北側の人も分かりやすい所にはってほしい。
- ・ 字が大きい方が見やすい。
- ・ あまり見ていません。
- ・ 特になし。
- ・ 手が震えてなかなか参加できないが、みるのは楽しい。
- ・ 配られても見らんね。
- ・ 字が大きいと見やすくていいと思います。
- ・ よくわからん。
- ・ いいね。
- ・ 廊下にあるのは見てるよ。目にとまると見てるよ。

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

12

1

31

1

1

- ・ 分かりません。
- ・ いいよ。昔商売をしょったから何とも思わん。合わん人は逃げていくからどうでもいい。
- ・ 当たらずさわらず・・・。けんかなんかししないようには気をつけています。
- ・ ○○さんが苦手、●●さんが汚い。
- ・ 入居者の人とはおしゃべりはしない。
- ・ 仲良くはない。耳が悪い。
- ・ 気に入らない利用者がいます。この前後ろから押された。(○○さん)
- ・ 何か言われても自分には関係ない事と思っている。
- ・ 人間関係が難しいけど、特に気にせずやってます。
- ・ あまり関わりたくない。あいさつのみ。
- ・ 特になし。
- ・ 今までではみんなと話をしていたけど今は部屋にこもって何もたのしみがありません。
- ・ みなさん人間ができていいですよ。嫌な思いもした事ありません。
- ・ 今の所、嫌な思いはした事ないです。うるさいと思う人もいるけど気にしていません。
- ・ 特にない。
- ・ 誰とでも気楽に話ができる。
- ・ 挨拶をしてくれない人がいる。イライラする時もある。おれの事が好かんちゃんないか。
- ・ あまり他の人と話す事がありません。
- ・ きこえん。わからん。
- ・ その人、その人の性格があるから何とも言えない。あまり深く関わってない。耳も聞こえん目も見えん。どうなるのかな。
- ・ 入居者同士の思いやりがない。談話ができない。
- ・ 意地悪な事を言われることもあるけど、負けません。頑張ります。
- ・ 特別どうこうはないけど、嫌な人とは話はしないようにしています。嫌いな人はいないけど、仲良しこよし（深入りは）ちょっと・・・。自分のペースで生活しています。
- ・ 特になし。
- ・ 自分の周りの人は良い人が多い。田中さんの一声かけてくれるのがうれしい。
- ・ 理由はない（普通）
- ・ 個人的にちょっとという人はいるが、名前を言っちゃうとばれてしまうので今は言いません。十人十色です。
- ・ 特にない。
- ・ あんまり話す事がないから。(普通)
- ・ 仲良くしちよる人がおる。やまいもほるやつがおる！
- ・

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

27

2

13

2

1

- ・安心して生活できる
- ・私はいいと思う。みんな優しいからちゃんとしてくれる。
- ・建物が古いから何かあった時に心配。
- ・とてもいい施設だと思います。一人ひとりがとてもやさしいです。
- ・タバコが吸いたい。
- ・施設生活が長いからこの様なものです。
- ・いい所だと思うよ。よくしてくれる。
- ・食事がおいしいからいいです。
- ・早く出ていきたい。自分で生活したい。
- ・生活の質は OK 個室だから。
- ・自分の家が良。月 1 の外泊で OK
- ・分からない。
- ・今でもいいのではないのでしょうか。
- ・上等です。上等。
- ・自分の生活に合わせて生活させて頂いているので本当にいいです。
- ・入りの錠があって無いのと一緒。誰でも自由に出入りができる。職員が誰でも入れることが不安。
- ・入居者の悪口が聞こえてこない所が良い。
- ・安心して生活出来ます。
- ・いつもお世話になってばかりであります。
- ・きこえん
- ・前は呼んでないお客さんが部屋に来ったから部屋を変わりたいと思ってたけど、今はもう大丈夫です。
- ・相談事は相手が理解するまで聞いてほしい。
- ・安心よ。わがままは言われません。
- ・住めば都。お世話になってばかりです。
- ・明星園がいい。
- ・悪いともないね。
- ・全てお任せしているのでありがたいです。他と比べようがありません。とびぬけてここはいいです。

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

31

2

10

2

1

- ・ 入浴回数、毎日は大変。
- ・ 2回/週でちょうどいい。
- ・ お風呂の回数は今のままでいいです。お風呂に行くのもつかれるので、車椅子を使用したい。
- ・ 好きです。何回でも入りたい。
- ・ 今のままで良い。
- ・ 2回/週でいいです。疲れる。
- ・ 今のままでいいです。
- ・ 今のでちょうどいい。
- ・ あんまり多くても大変ですからね
- ・ 居室でも湯が出るから。
- ・ 特になし。
- ・ 別にありません。
- ・ 今のままで何も言うことはありません。
- ・ 夏の間だけ週3日入浴出来ればなーと思っています。私の希望です。
- ・ 以前は極楽湯にサウナに行ったりしてたけど、こことは比べようがないからね。
- ・ 回数を増やしてほしい。
- ・ もう1回くらい多めに入れてもらいたい。
- ・ 2回/週でいいです。お風呂の中に入りたい時があります。
- ・ 2回でいい。
- ・ 2回/週で大丈夫です。
- ・ 風呂の担当職員は女性の方が良い。わがままいう人には男性の方がいい。
- ・ 2回/週でいいよ。疲れるから。
- ・ 2回/週でいいです。疲れます。
- ・ 今のままで良い
- ・ お風呂の時、こわい。
- ・ 入浴の回数、今ぐらいでいい。悪い所もない。
- ・ これ以上増えると自分で入れないと思います。
- ・ 今日はお風呂のお湯が熱かった。週2回の入浴で良い。
- ・ 2回でいいよ。火金ね。
- ・ 2回でいいよ。
- ・ もう少し入りたい。

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。

- ・ 分かんない。
- ・ ようしてくんなる。ありがとう。
- ・ 水筒を今は食堂に行って入れてもらっていますが、取りに来て入れてもらうことはできませんか。(何時でもいいです)
- ・ 食堂の場所
- ・ 痛い痛いといいながら、他の人のお膳を運ぶ人、箸の先で口の中をつくじる人、毎回耳にします。職員の仕事だからねと注意する人。※職員数名の名前記載。すぐに忘れるのかしら。
- ・ 便をした後、何回流せばいいのですか？大便の後つまるのではと不安です。できたら、朝音楽を流してもらいたい。(返事待っています)
- ・ 土、日、祝日エレベーターが動くようにしてほしい。
- ・ 何もありません。
- ・ 特になし。満足しています。
- ・ お世話になります。ありがとうございます。
- ・ 今の所はない
- ・ 今のままでいいです。
- ・ 考えた事がない
- ・ 別になし
- ・ 何もないです。上等です。幸せいっぱい。
- ・ 特にありません
- ・ 施設外の散歩がしたい。室内ばかりだと被害的に感じる。
- ・ 自己啓発による治療はよろしく御理解下さい。買い物、オヤツの消費等です。
- ・ フェニックス動物園に遊びに行きたいです。
- ・ 特にありません。ありがとうございます。
- ・ リハビリをしているけど、体も思うように動かんし、お世話になるばかりですみません。
- ・ 部屋に閉じこもる人が多くなってきたと思います。今まで行ってきた行事がほとんど行われていません。笑い声が聞こえません。
- ・ 4 人の子供の為に頑張ります。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 新しく入ってきた職員の言われた言葉がずっと心に引っかかっているので、入所者に話しかける言葉を考えてから話してほしい。
- ・ ここの会社の考え方が好きです。上の人がガミガミ言って下の人を怒らないのでしょうか。
- ・ なにもない。
- ・ 何も協力していないのに皆さんと一緒に接して頂いて申し訳ありません。感謝しています。私は全ていいです。
- ・ 別に困ったことはない。みんなちゃんとしてくれる。
- ・ よめじよはなんしちょっちゃろうか。心配。何でここにおらんちゃろうか。
- ・ 特別ありません。自分が動けんくなったから迷惑かけます。