

平成22年度

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

# 第1回 顧客満足度 調査報告書

平成22年9月

株式会社ニチイケアパレス

# < 目 次 >

1. 調査目的

2. 調査概要

3. 調査項目

4. 全ホーム総合評価

5. 調査結果

(1) 契約書の説明

(2) ホームでのサービス内容

(3) スタッフの対応

(4) ホームの対応

(5) ホームのサービス総合評価

6. 設問ごとの満足度の比較

## 1. 調査目的

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス顧客満足度調査は、当社をご利用いただいているご入居者、ご家族のニーズや満足度を把握し、サービスの質を向上するための基礎資料を収集することを目的として実施したものです。

## 2. 調査概要

### (1) 調査実施ホーム

全 49 ホーム（静岡、東京、神奈川、埼玉）

### (2) 調査対象者

#### ①サービス顧客総数（ご入居者）

2,497 名

#### ②調査依頼対象者数（ご入居者、ご家族）

4,994 名

### (3) 調査方法

アンケート方式：郵送または直接配布したアンケートに無記名で記入いただき、郵送または当ホームの職員に手渡しいただき回収しました。

### (4) 回収率

配布数	回収数	回収率
4,994	2,022	40.5%

#### 【回収数内訳】

	人数（名）	構成比
入居者ご本人	463	22.9%
ご家族	1,391	68.8%
その他	137	6.8%
無回答	31	1.5%

### (5) 調査期間

平成22年1月16日～平成22年2月10日

## 3. 調査項目

(1) 契約書の内容について（4問）、(2) ホームでのサービス内容について（4問）、(3) スタッフの対応について（4問）、(4) ホームの対応について（4問）、(5) ホームのサービス総合評価について（4問）の5分類20問を設定しました。

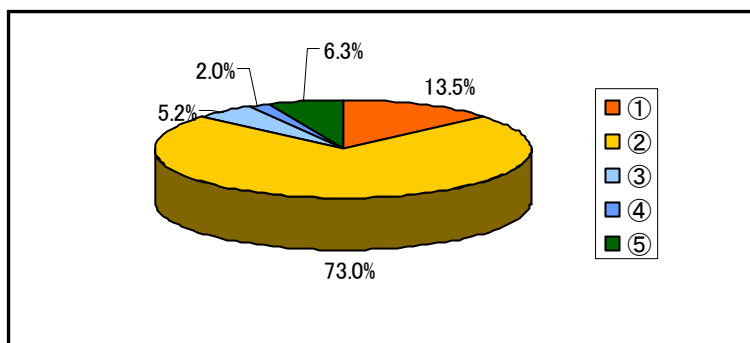
## 4. 全ホーム総合評価

**82.7 点 / 100 点**

## 5. 調査結果

### (1) 契約書の説明についてお伺いします

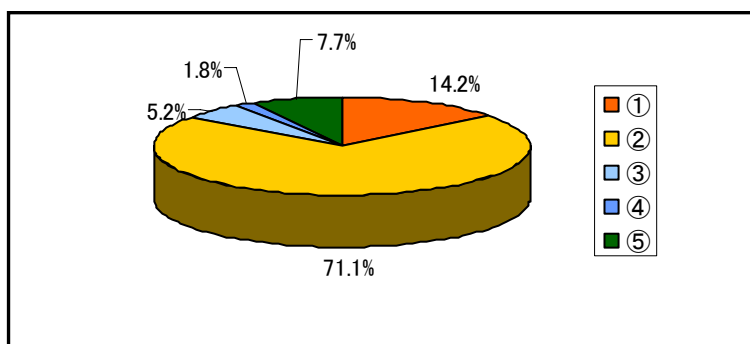
【問1】 契約書や重要事項説明書についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？



- ①とても良くわかった
- ②だいたい良くわかった
- ③あまりよくわからなかった
- ④全然わからなかった
- ⑤無回答

■満足度 86.5%  
■不満足度 7.2%

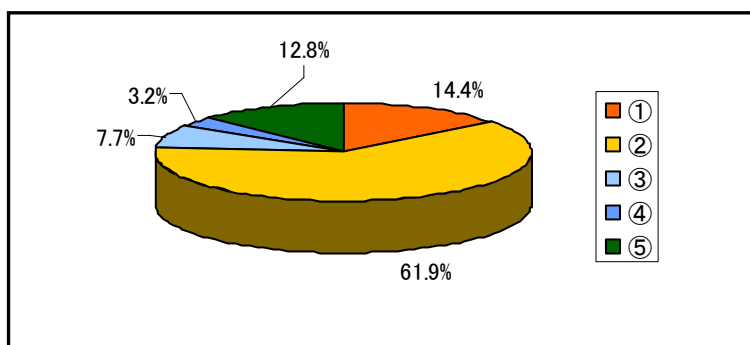
【問2】 担当者（または管理者）によるサービス内容、利用料金、留意点、変更内容を聞いて、良くわかりましたか？



- ①とても良くわかった
- ②だいたい良くわかった
- ③あまりよくわからなかった
- ④全然わからなかった
- ⑤無回答

■満足度 85.3%  
■不満足度 7.0%

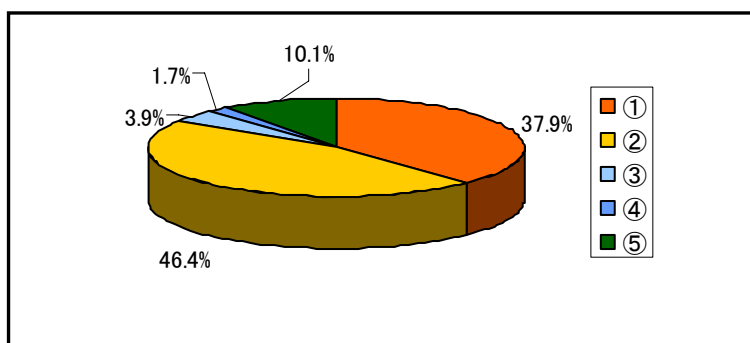
【問3】 本ホームでのサービスについて、苦情申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？



- ①とても良くわかった
- ②だいたい良くわかった
- ③あまりよくわからなかった
- ④全然わからなかった
- ⑤無回答

■満足度 76.3%  
■不満足度 10.9%

【問4】 担当スタッフ（計画作成担当者）は、お客様ご本人（ご家族様）の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について説明をしていますか？

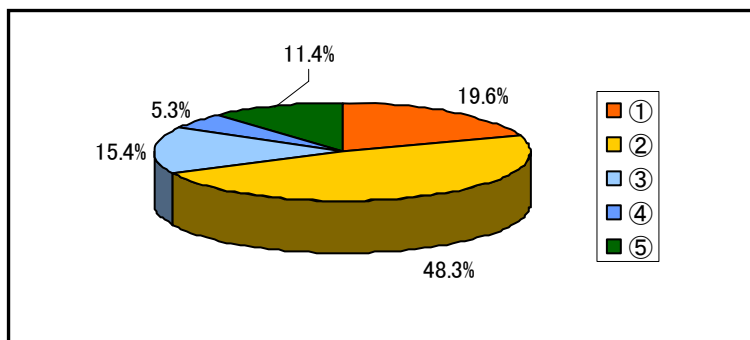


- ①充分に行っている
- ②ある程度行っている
- ③あまり行っていない
- ④全く行っていない
- ⑤無回答

■満足度 84.3%  
■不満足度 5.6%

(2) 本ホームでのサービス内容についてお伺いします

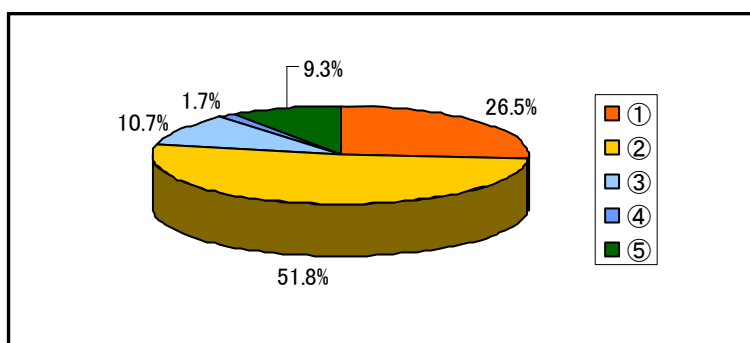
【問5】お食事の内容（献立、味付け、配膳など）に満足していますか？



- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤無回答

■満足度 67.9%  
■不満足度 20.7%

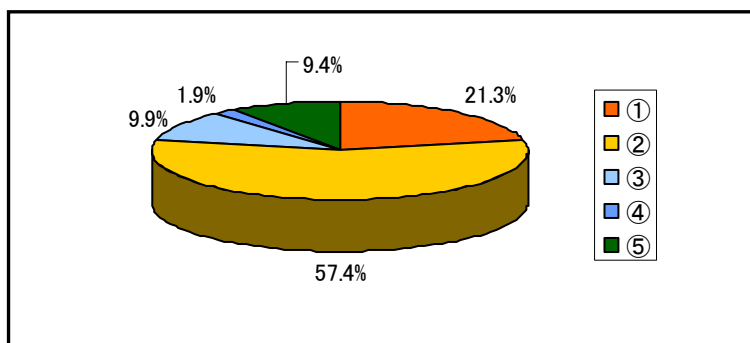
【問6】入浴の内容（時間や方法など）に満足していますか？



- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤無回答

■満足度 78.3%  
■不満足度 12.4%

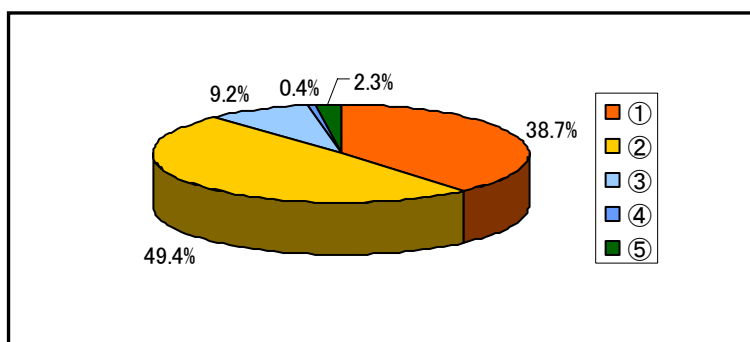
【問7】日常のレクリエーションや年間行事（アクティビティ）などの内容に満足していますか？



- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤無回答

■満足度 78.8%  
■不満足度 11.8%

【問8】ホーム内やお客様の部屋は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保てていると思いますか？

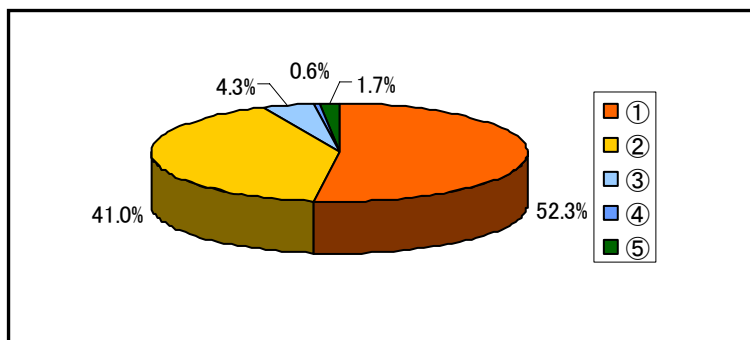


- ①十分に保てている
- ②ある程度保てている
- ③あまり保てていない
- ④全く保てていない
- ⑤無回答

■満足度 88.1%  
■不満足度 9.6%

(3) スタッフの対応についてお伺いします

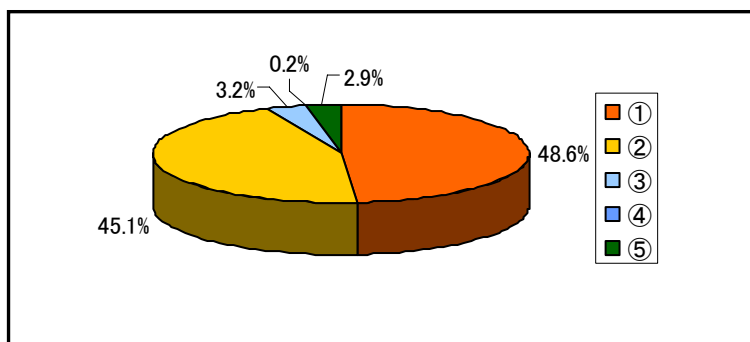
【問9】 スタッフの言葉遣いや礼儀・態度・身だしなみに満足していますか？



- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤無回答

■満足度 93.4%  
■不満足度 4.9%

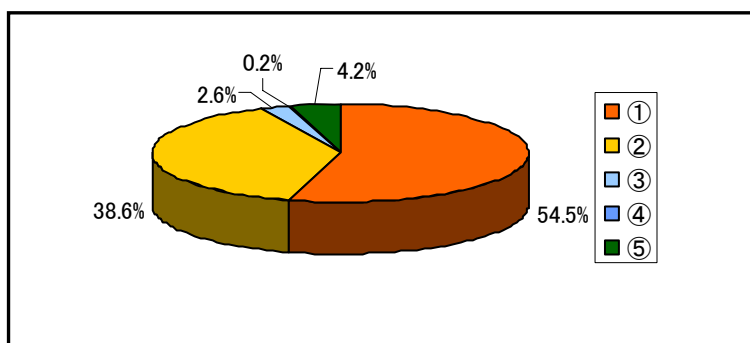
【問10】 スタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごすよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？



- ①よく気を配っている
- ②ある程度気を配っている
- ③あまり気を配っていない
- ④全く気を配っていない
- ⑤無回答

■満足度 93.7%  
■不満足度 3.4%

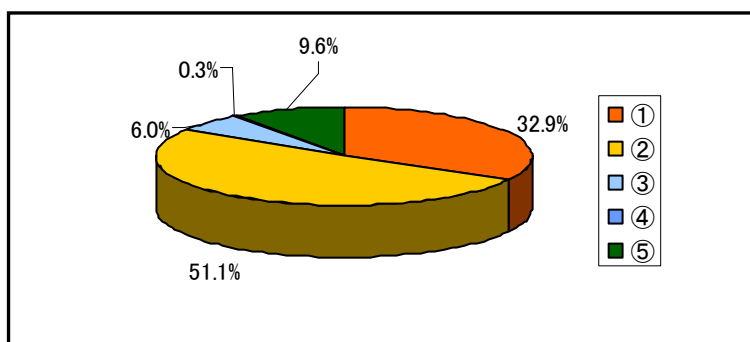
【問11】 スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？



- ①充分に感じる
- ②ある程度感じる
- ③あまり感じない
- ④全く感じない
- ⑤無回答

■満足度 93.0%  
■不満足度 2.8%

【問12】 スタッフの介護技術に満足していますか？

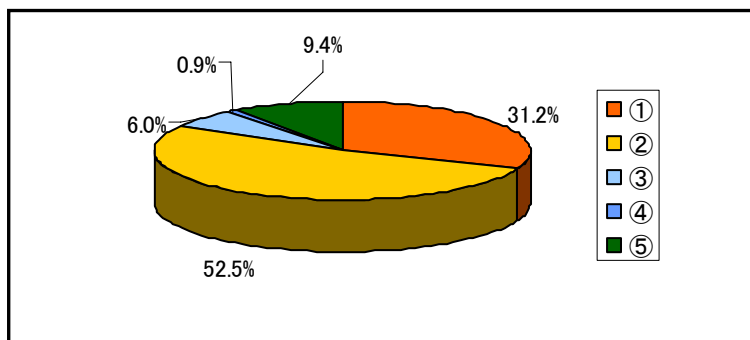


- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤無回答

■満足度 84.1%  
■不満足度 6.3%

(4) 本ホームの対応についてお伺いします

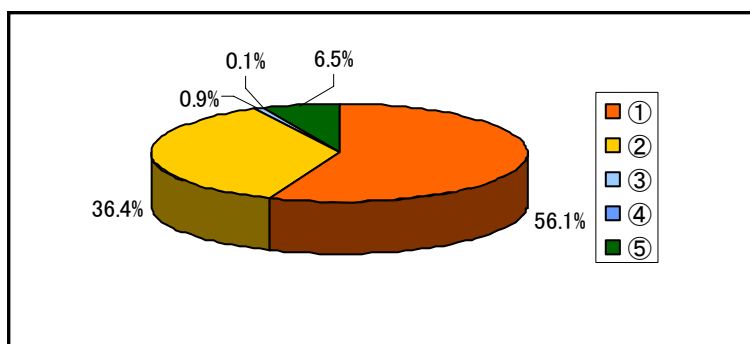
【問 1 3】 本ホーム及び担当者による介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？



- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤無回答

■満足度 83.7%  
■不満足度 6.9%

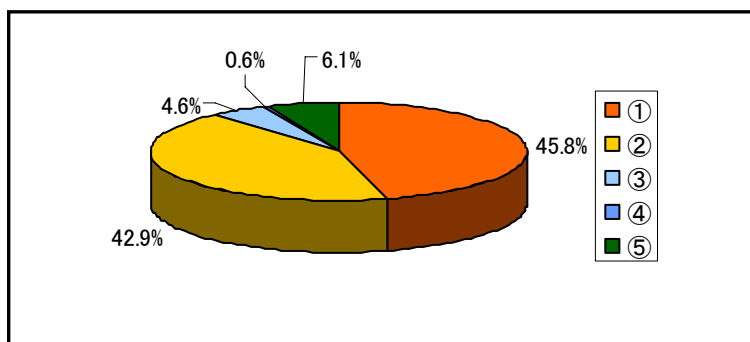
【問 1 4】 本ホームは、サービス提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知ったり、他者の個人情報を話したりしない)をしていると感じますか？



- ①しっかり行っていると感じる
- ②ある程度行っていると感じる
- ③あまり行っていないと感じる
- ④全く行っていないと感じる
- ⑤無回答

■満足度 92.5%  
■不満足度 1.0%

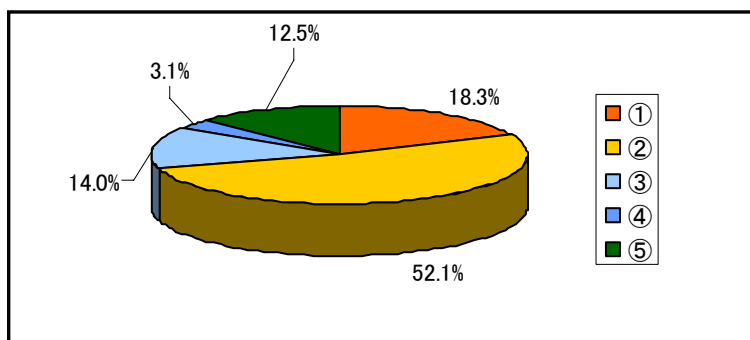
【問 1 5】 本ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族様又は身元引受人様に伝わっているとお客様ご自身は感じますか？(また、回答される方がご家族様・身元引受人様の場合、伝わっていますか？)



- ①充分に感じる
- ②ある程度感じる
- ③あまり感じない
- ④全く感じない
- ⑤無回答

■満足度 88.7%  
■不満足度 5.2%

【問 1 6】 本ホームはお客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？

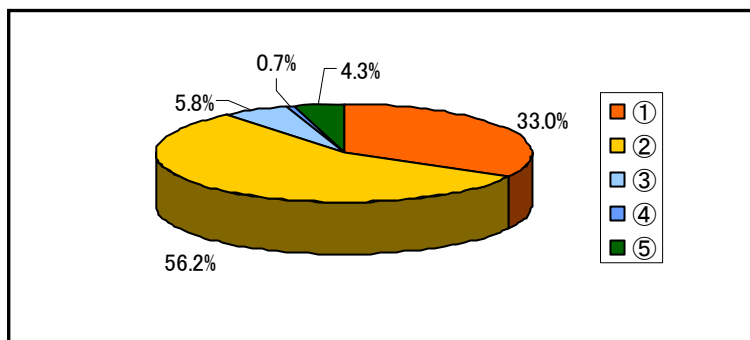


- ①充分に感じる
- ②ある程度感じる
- ③あまり感じない
- ④全く感じない
- ⑤無回答

■満足度 70.4%  
■不満足度 17.1%

(5) 本ホームのサービスの総合評価についてお伺いします

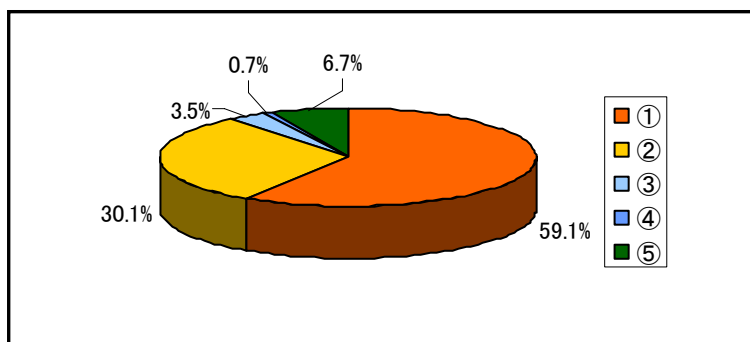
【問17】総合的に考えて、本ホームのサービスに満足していますか？



- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③やや不満
- ④不満
- ⑤無回答

■満足度 89.2%  
■不満足度 6.5%

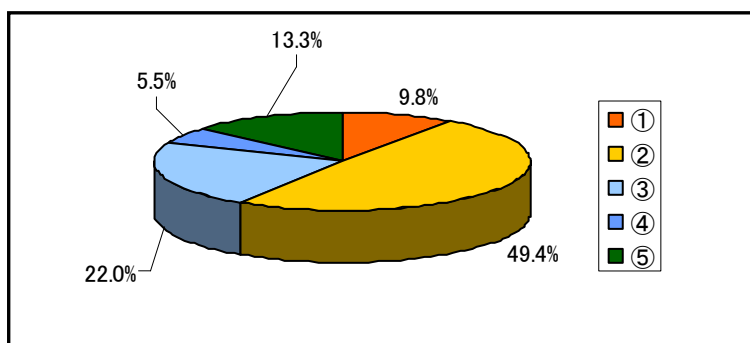
【問18】本ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？



- ①とても生活しやすくなった
- ②すこし生活しやすくなった
- ③あまり変わらない
- ④生活しにくくなった
- ⑤無回答

■満足度 89.1%  
■不満足度 4.2%

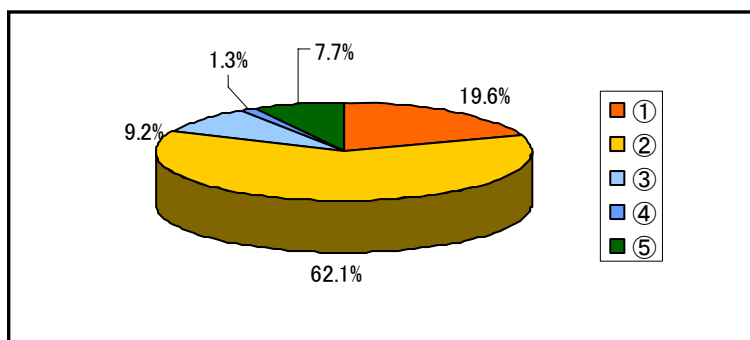
【問19】本ホームは、お客様がボランティアや地域住民の方々等と交流する機会が多い、地域に開かれたホームであると感じますか？



- ①充分に感じる
- ②ある程度感じる
- ③あまり感じない
- ④全く感じない
- ⑤無回答

■満足度 59.2%  
■不満足度 27.5%

【問20】もし、有料老人ホームでのサービスが必要な知人がいた場合、本ホームでのサービス利用を薦めたいと思いますか？



- ①ぜひ薦めたい
- ②薦めても良い
- ③あまり薦めたくない
- ④絶対薦めない
- ⑤無回答

■満足度 81.8%  
■不満足度 10.5%

## 6. 設問ごとの満足度比較

「大項目ごとの満足度比較」のグラフでは、調査票の設問（20問）を、下記5つの大項目に分け、その大項目ごとの満足度をグラフ化しました。各大項目の各設問の満足度については、「設問ごとの満足度比較」のグラフを参照してください。

