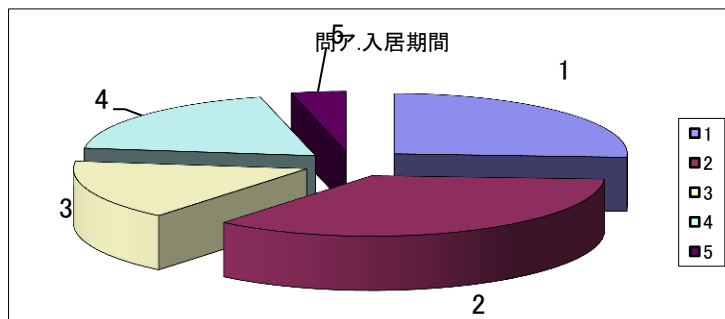


【ご入居者様】 平成27年 顧客満足度調査 集計結果

配布数	回収数	回収率
1423	1043	73.3%

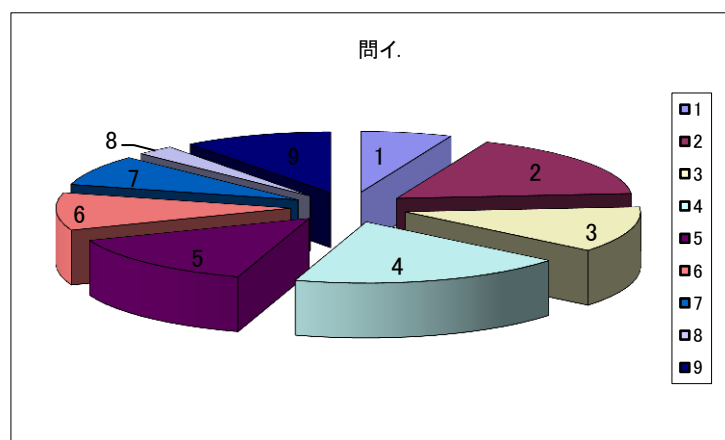
問ア. 入居期間はどのくらいになりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	1年未満	266	26%
2	1年以上～3年未満	359	34%
3	3年以上～5年未満	165	16%
4	5年以上	197	19%
5	未回答	39	4%



問イ. 介護度はいずれにあたりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	自立	65	6%
2	要支援1	181	17%
3	要支援2	126	12%
4	要介護1	197	19%
5	要介護2	148	14%
6	要介護3	103	10%
7	要介護4	84	8%
8	要介護5	27	3%
9	未回答	106	10%

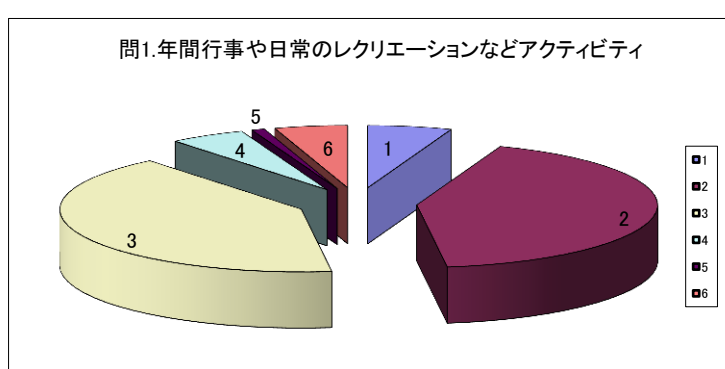


サービス内容について

問1. サークル活動やホームのイベント等、アクティビティの内容に満足していますか？

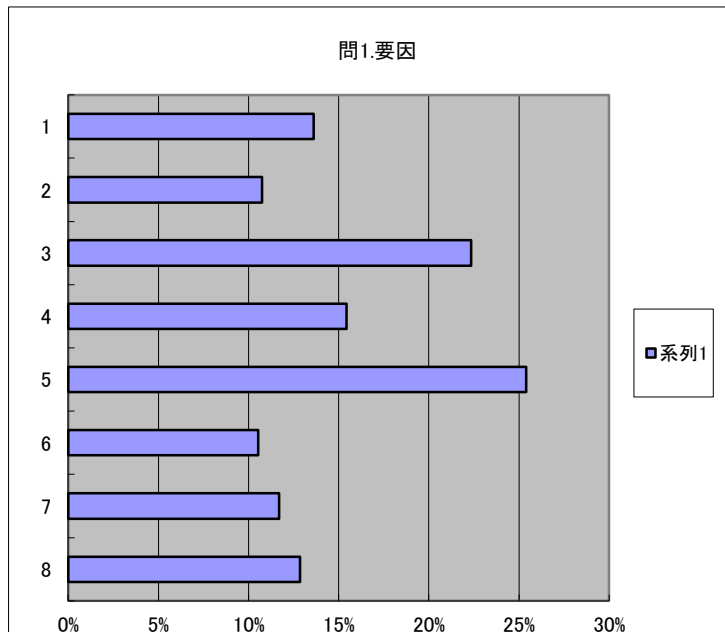
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
5215	2976	57.1	63.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	59	6%
4	2. 満足	442	42%
2	3. どちらともいえない	430	41%
1	4. 不満	53	5%
0	5. 非常に不満	9	1%
0	6. 未回答	51	5%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

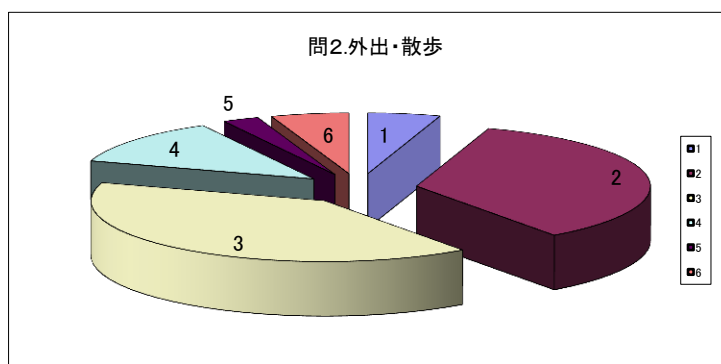
番号	要因	回答数	回答率
1	サークル活動やイベントが豊富	142	14%
2	サークル活動やイベントがマンネリ	112	11%
3	他のお客様と交流ができる	233	22%
4	参加できるサークル活動が少ない	161	15%
5	楽しい	265	25%
6	興味がない	110	11%
7	その他	122	12%
8	未回答	134	13%
その他			



問2.外出レクリエーションや散歩等について、満足していますか？

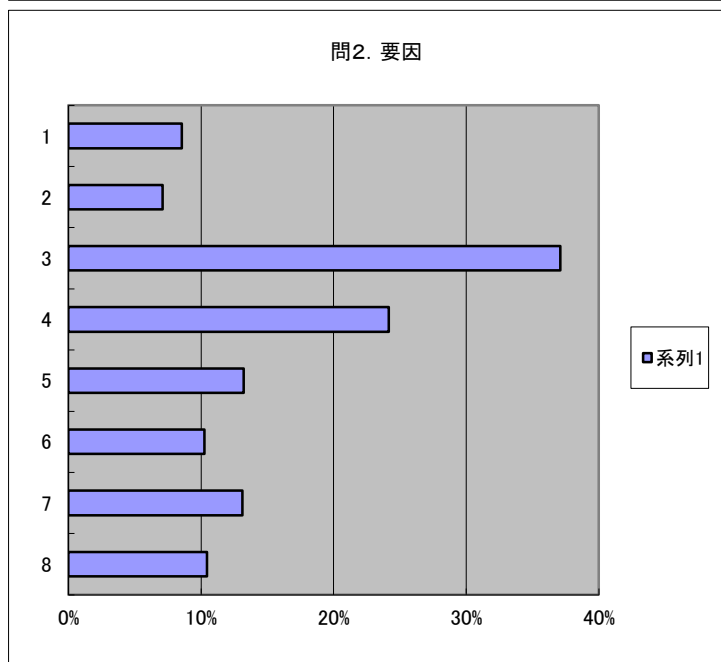
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
5215	2672	51.2	51.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	52	5%
4	2. 満足	364	35%
2	3. どちらともいえない	414	40%
1	4. 不満	128	12%
0	5. 非常に不満	26	2%
0	6. 未回答	56	5%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

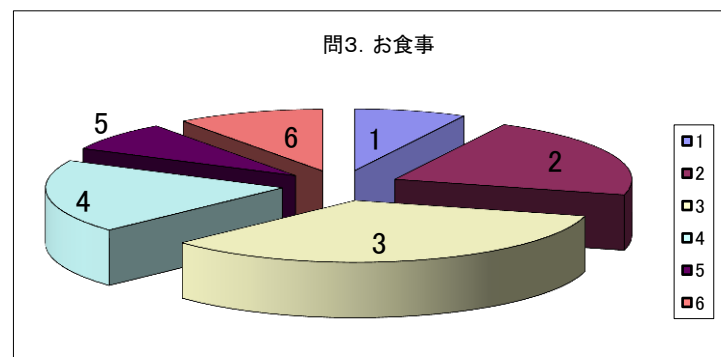
番号	要因	回答数	回答率
1	希望の行き先に行ける	89	9%
2	希望の行き先に行けない	74	7%
3	気分転換できる	387	37%
4	もっと外出したい	252	24%
5	外食やショッピング等ができる	138	13%
6	外出したくない	107	10%
7	その他	137	13%
8	未回答	109	10%



問3.お食事について、満足していますか？

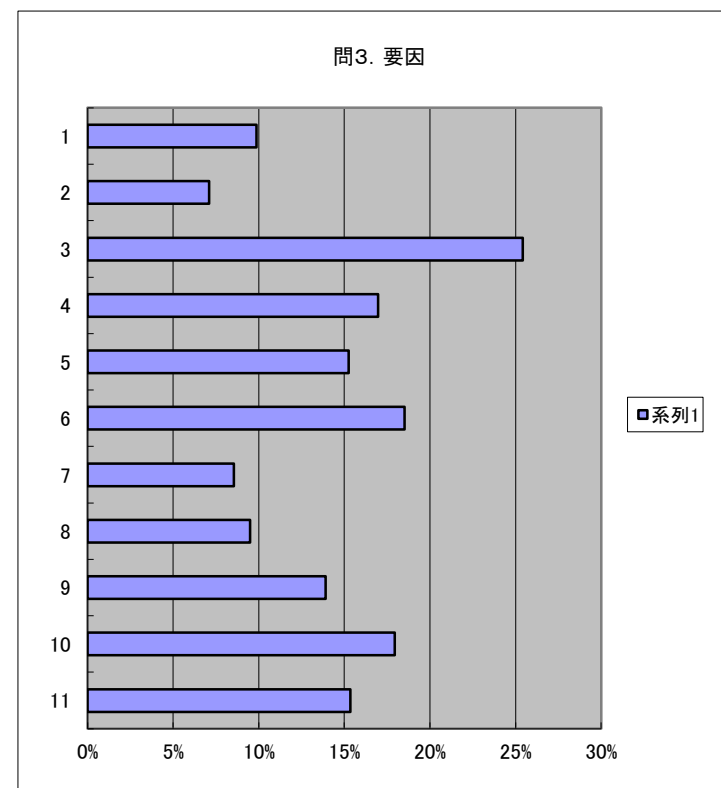
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
5215	4400	84.4	59.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	159	15%
4	2. 満足	447	43%
2	3. どちらともいえない	708	68%
1	4. 不満	401	38%
0	5. 非常に不満	161	15%
0	6. 未回答	209	20%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

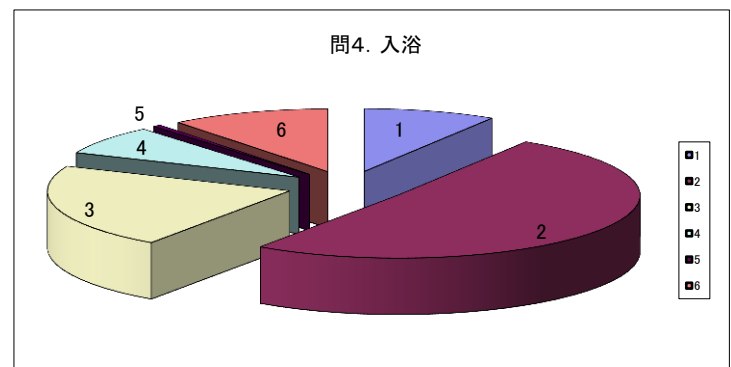
番号	要因	回答数	回答率
1	ご飯が柔らかい	103	10%
2	ご飯が硬い	74	7%
3	味付けが良い	265	25%
4	味付けが悪い	177	17%
5	メニューが豊富	159	15%
6	メニューがマンネリ	193	19%
7	食材が良い	89	9%
8	食材が悪い	99	9%
9	料理が冷めている	145	14%
10	その他	187	18%
11	未回答	160	15%



問4.入浴について、満足していますか？

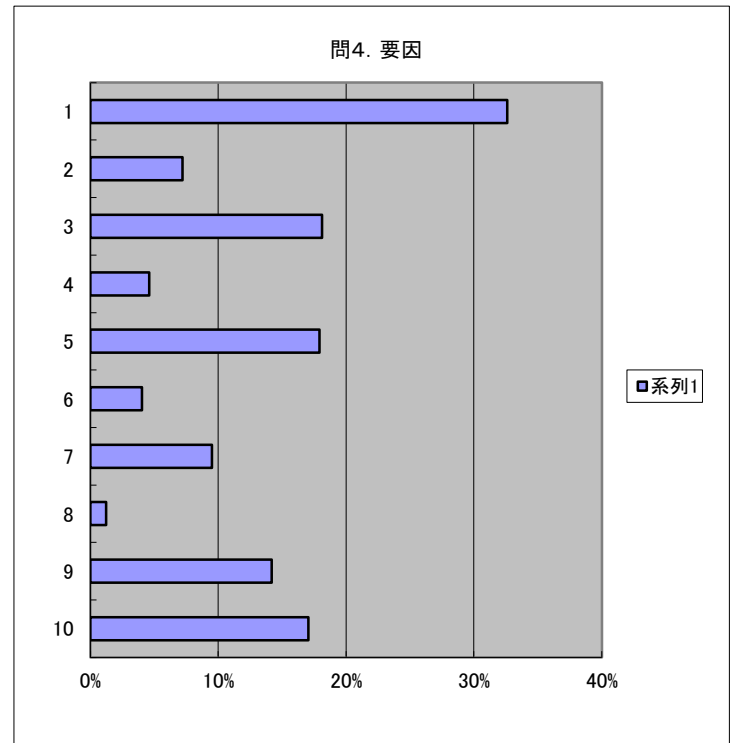
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
5215	3032	58.1	66.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	90	9%
4	2. 満足	516	49%
2	3. どちらともいえない	221	21%
1	4. 不満	76	7%
0	5. 非常に不満	5	0%
0	6. 未回答	108	10%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

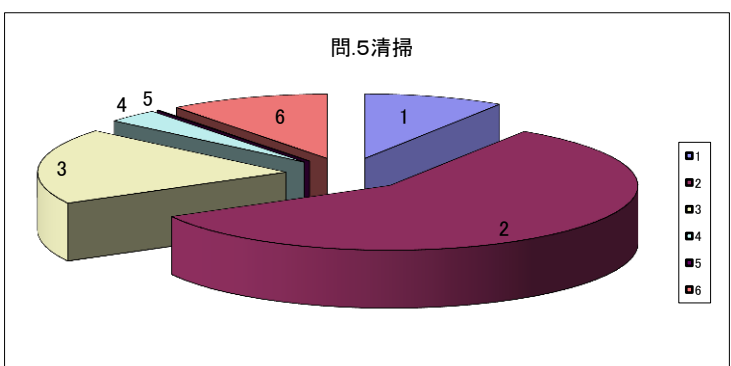
番号	要因	回答数	回答率
1	入浴が楽しみ	340	33%
2	入浴時間が短い	75	7%
3	入浴介助・誘導が丁寧	189	18%
4	入浴介助・誘導が良くない	48	5%
5	浴室が快適	187	18%
6	お湯がぬるい	42	4%
7	浴室が寒い	99	9%
8	浴室が暑い	13	1%
9	その他	148	14%
10	未回答	178	17%
その他			



問5.ご入居者様の居室及びホーム共有部の環境整備、清掃状況について、満足していますか？

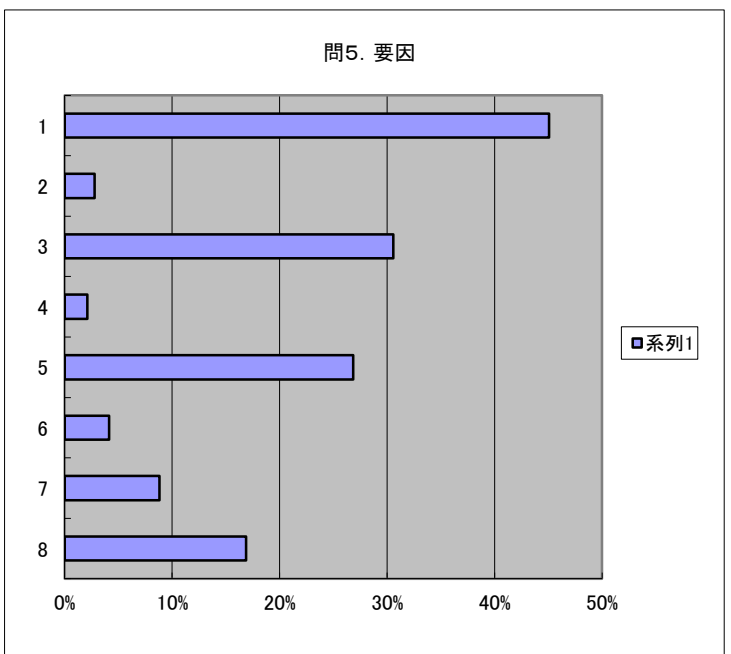
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
5215	3210	61.6	71.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	92	9%
4	2. 満足	583	56%
2	3. どちらともいえない	192	18%
1	4. 不満	34	3%
0	5. 非常に不満	1	0%
0	6. 未回答	105	10%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

番号	要因	回答数	回答率
1	居室がきれい	470	45%
2	居室が汚い	29	3%
3	ホーム共有部(リビング等)がきれい	319	31%
4	ホーム共有部(リビング等)が汚い	22	2%
5	清掃が丁寧	280	27%
6	清掃が悪い	43	4%
7	その他	92	9%
8	未回答	176	17%
その他			



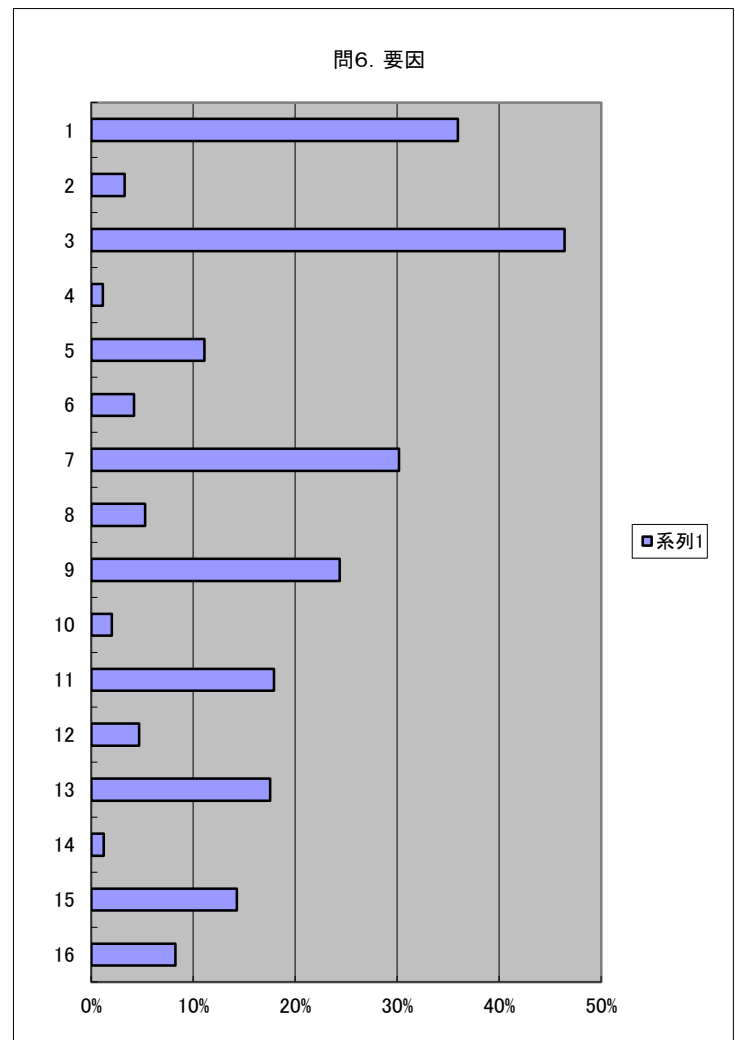
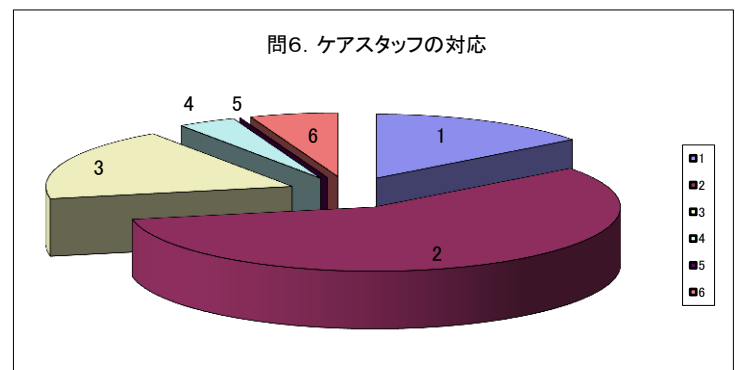
問6.ホーム職員の対応について、満足していますか

最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
5215	3507	67.2	72.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	150	14%
4	2. 満足	585	56%
2	3. どちらともいえない	189	18%
1	4. 不満	39	4%
0	5. 非常に不満	0	0%
0	6. 未回答	59	6%

●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

番号	要因	回答数	回答率
1	マナーが良い	375	36%
2	マナーが悪い	34	3%
3	元気が良く明るい	484	46%
4	元気が無く暗い	12	1%
5	知識、技術や経験が豊富	116	11%
6	知識、技術や経験が不足	44	4%
7	良く気が利く	315	30%
8	気が利かない	55	5%
9	良く相談にのってくれる	254	24%
10	なかなか相談にのってくれない	21	2%
11	分かりやすく説明してくれる	187	18%
12	きちんと説明してくれない	49	5%
13	家族への連絡をしっかりとしてくれる	183	18%
14	家族への連絡が不足	13	1%
15	その他	149	14%
16	未回答	86	8%
その他			



問7. 今後、ホームに期待したいことは何ですか？複数回答可

点数	回答内容	回答数	回答率
1	最後まで今のホームで暮りたい	409	39%
2	サークル活動、イベント等の充実	105	10%
3	外出レクリエーションの充実	197	19%
4	機能訓練や体操の充実	132	13%
5	お食事内容の充実	353	34%
6	入浴サービスの充実	126	12%
7	医療的なサービスの充実	161	15%
8	防災対策の充実	76	7%
9	コミュニケーションの充実	97	9%
10	スタッフの教育・介護技術等の向上	125	12%
11	その他	124	12%
12	未回答	108	10%
その他			

