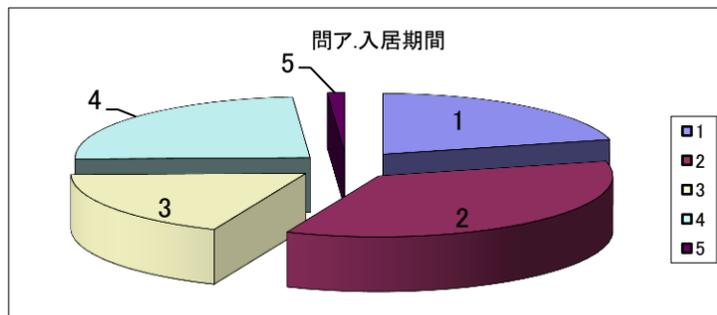


【ご家族様】 平成27年 顧客満足度調査 集計結果

配布数	回収数	回収率
2993	1582	53%

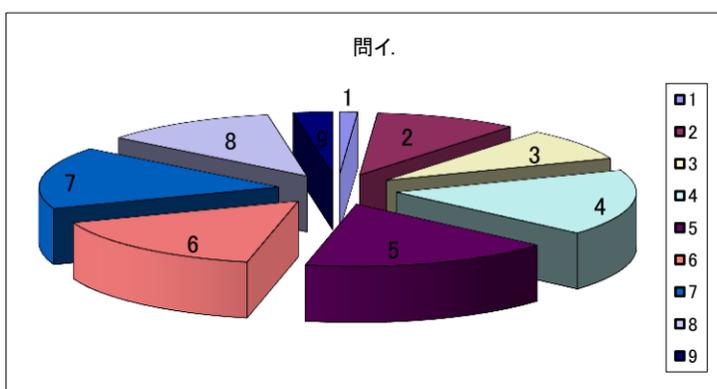
問ア. 入居期間はどのくらいになりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	1年未満	335	21%
2	1年以上～3年未満	559	35%
3	3年以上～5年未満	290	18%
4	5年以上	383	24%
5	未回答	19	1%



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	19	1%
2	要支援1	154	10%
3	要支援2	134	8%
4	要介護1	274	17%
5	要介護2	271	17%
6	要介護3	254	16%
7	要介護4	259	16%
8	要介護5	188	12%
9	未回答	42	3%

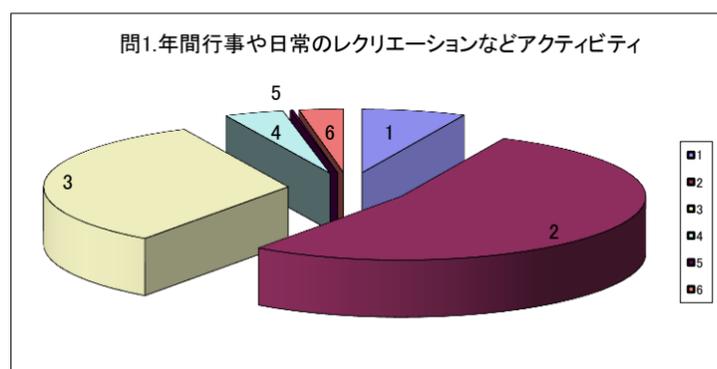


サービス内容について

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？

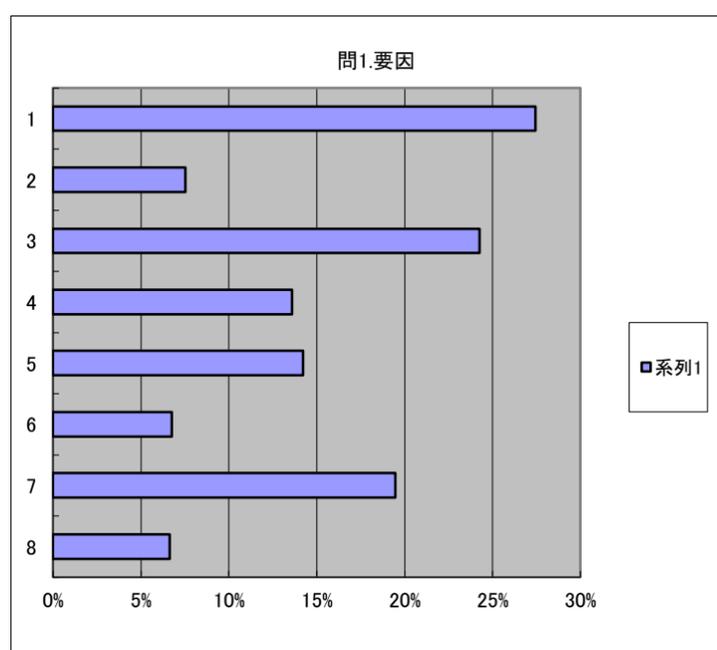
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
7910	5019	63.5	66.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	109	7%
4	2. 満足	841	53%
2	3. どちらともいえない	524	33%
1	4. 不満	62	4%
0	5. 非常に不満	3	0%
0	6. 未回答	46	3%



●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	434	27%
2	サークル活動やイベントがマンネリ	119	8%
3	他のお客様と交流ができる	384	24%
4	参加できるサークル活動が少ない	215	14%
5	楽しい	225	14%
6	興味がない	107	7%
7	その他	308	19%
8	未回答	105	7%

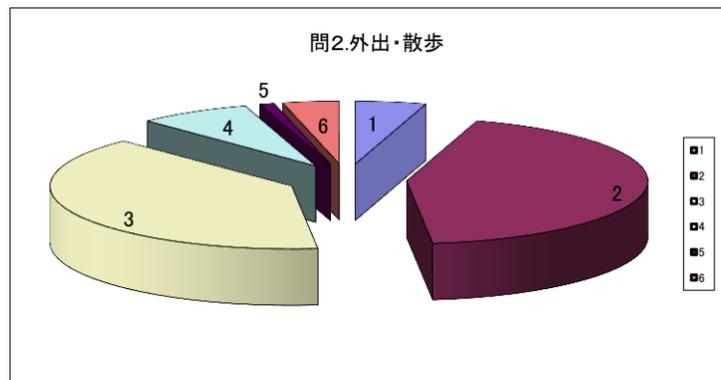


その他			
-----	--	--	--

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？

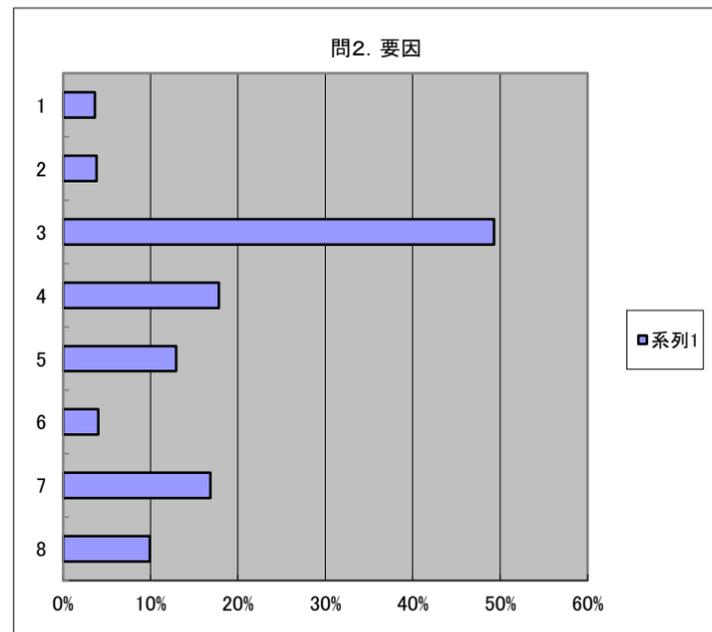
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
7910	4452	56.3	53.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	74	5%
4	2. 満足	682	43%
2	3. どちらともいえない	618	39%
1	4. 不満	118	7%
0	5. 非常に不満	15	1%
0	6. 未回答	59	4%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

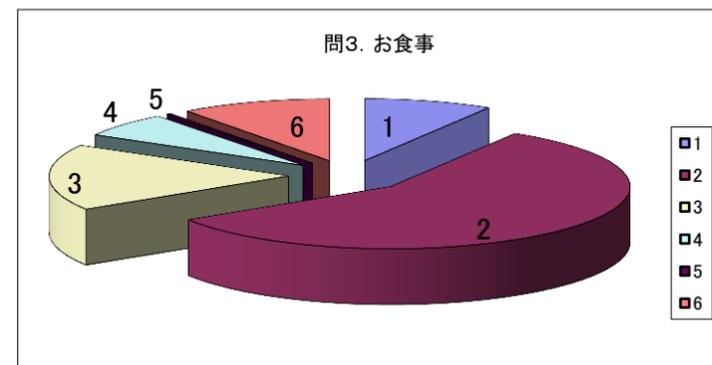
番号	要因	回答数	回答率
1	希望の行き先に行ける	58	4%
2	希望の行き先に行けない	61	4%
3	気分転換できる	780	49%
4	回数が少ない	282	18%
5	外食やショッピング等ができる	205	13%
6	外出したくない	64	4%
7	その他	267	17%
8	未回答	157	10%
その他			



問3.ご入居者様の清潔・整容等の介助について満足していますか？

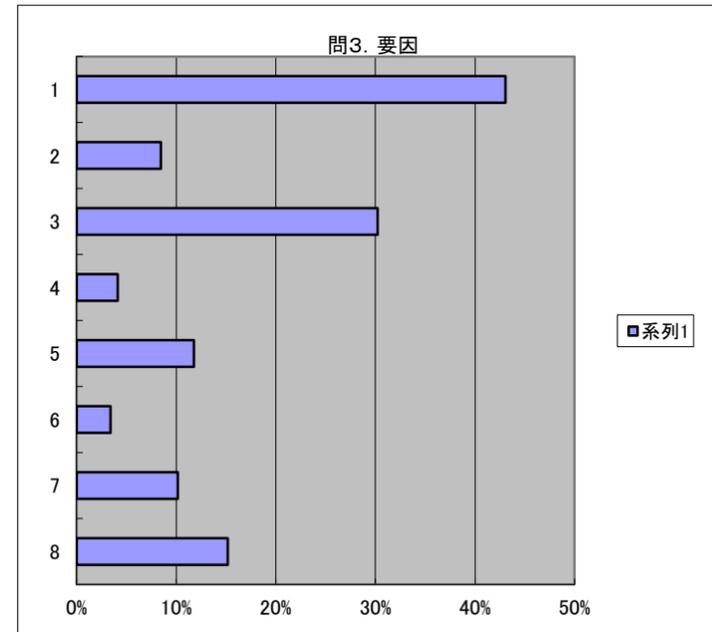
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
7910	4973	62.9	66.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	138	9%
4	2. 満足	909	57%
2	3. どちらともいえない	273	17%
1	4. 不満	101	6%
0	5. 非常に不満	4	0%
0	6. 未回答	161	10%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

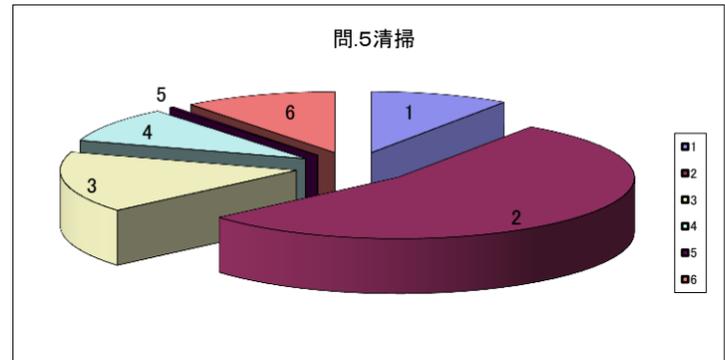
番号	要因	回答数	回答率
1	いつも清潔に保たれている	681	43%
2	もっと清潔に気を使ってほしい	134	8%
3	身だしなみ、服装等が整っている	478	30%
4	季節等に合わない服装をしている	65	4%
5	爪が伸びている	186	12%
6	ヒゲが伸びたままになっている	54	3%
7	その他	161	10%
8	未回答	240	15%
その他			



問4.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？

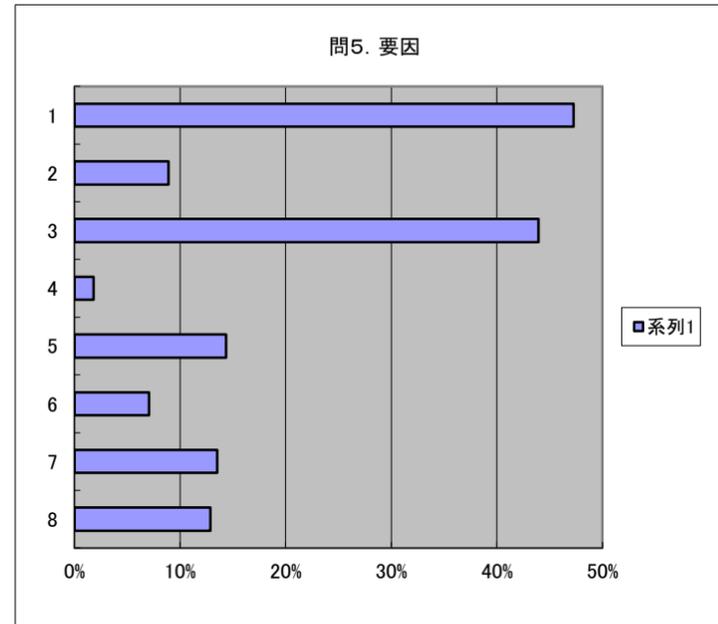
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
7910	4790	60.6	64.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	149	9%
4	2. 満足	848	54%
2	3. どちらともいえない	253	16%
1	4. 不満	147	9%
0	5. 非常に不満	5	0%
0	6. 未回答	164	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	748	47%
2	居室が汚い	141	9%
3	ホーム共有部(リビング等)がきれい	695	44%
4	ホーム共有部(リビング等)が汚い	29	2%
5	清掃が丁寧	227	14%
6	清掃が悪い	112	7%
7	その他	214	14%
8	未回答	204	13%
その他			



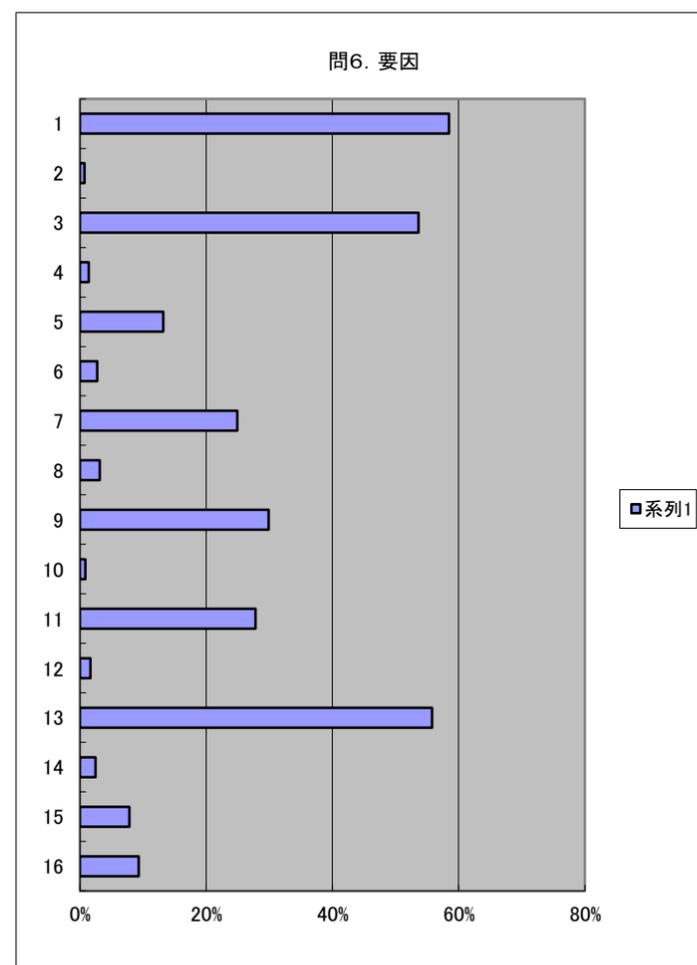
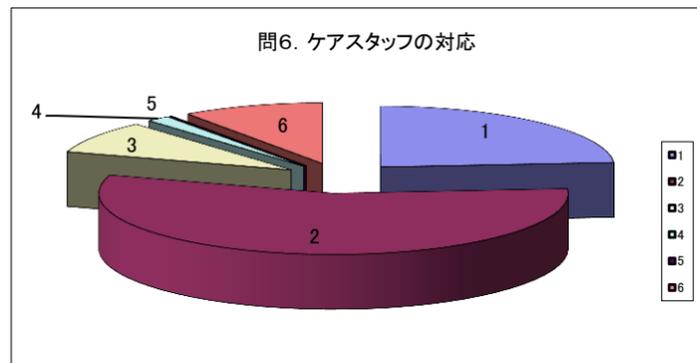
問5.ホーム職員の対応について、満足していますか？

最高点数	ホーム点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
7910	5674	71.7	76.0

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	373	24%
4	2. 満足	878	55%
2	3. どちらともいえない	136	9%
1	4. 不満	25	2%
0	5. 非常に不満	2	0%
0	6. 未回答	153	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	マナーが良い	925	58%
2	マナーが悪い	12	1%
3	元気が良く明るい	849	54%
4	元気が無く暗い	22	1%
5	知識、技術や経験が豊富	209	13%
6	知識、技術や経験が不足	43	3%
7	良く気が利く	394	25%
8	気が利かない	50	3%
9	良く相談にのってくれる	473	30%
10	なかなか相談にのってくれない	14	1%
11	分かりやすく説明してくれる	440	28%
12	きちんと説明してくれない	26	2%
13	家族への連絡をしっかりとしてくれる	882	56%
14	家族への連絡が不足	39	2%
15	その他	124	8%
16	未回答	147	9%
その他			



問6. 今後、ホームに期待したいと思うことは何ですか？(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したい	981	62%
2	サークル活動、イベント等の充実	258	16%
3	外出レクリエーションの充実	475	30%
4	機能訓練や体操の充実	407	26%
5	お食事内容の充実	531	34%
6	入浴サービスの充実	231	15%
7	医療的なサービスの充実	378	24%
8	防災対策の充実	150	9%
9	コミュニケーションの充実	410	26%
10	スタッフの教育・介護技術等の向上	299	19%
11	その他	71	4%
12	未回答	84	5%
その他			

