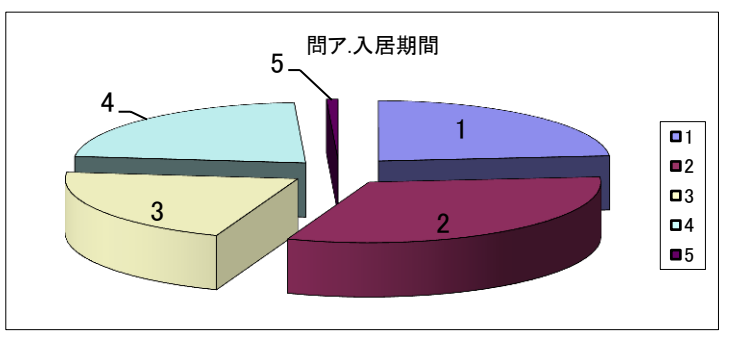
【ご家族様】　平成28年　顧客満足度調査　集計結果

配布数	回収数	回収率
3126	1765	56%

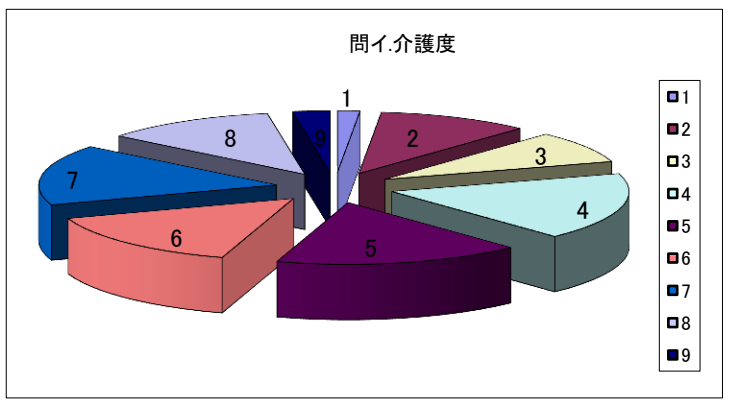
問ア. 入居期間はどのくらいになりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	1年未満	417	24%
2	1年以上～3年未満	566	32%
3	3年以上～5年未満	372	21%
4	5年以上	397	22%
5	未回答	14	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	27	2%
2	要支援1	185	10%
3	要支援2	150	8%
4	要介護1	315	18%
5	要介護2	300	17%
6	要介護3	266	15%
7	要介護4	284	16%
8	要介護5	210	12%
9	未回答	45	3%

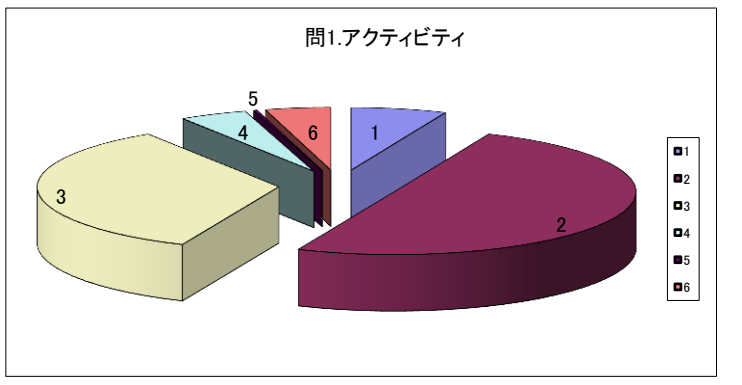


サービス内容について

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？

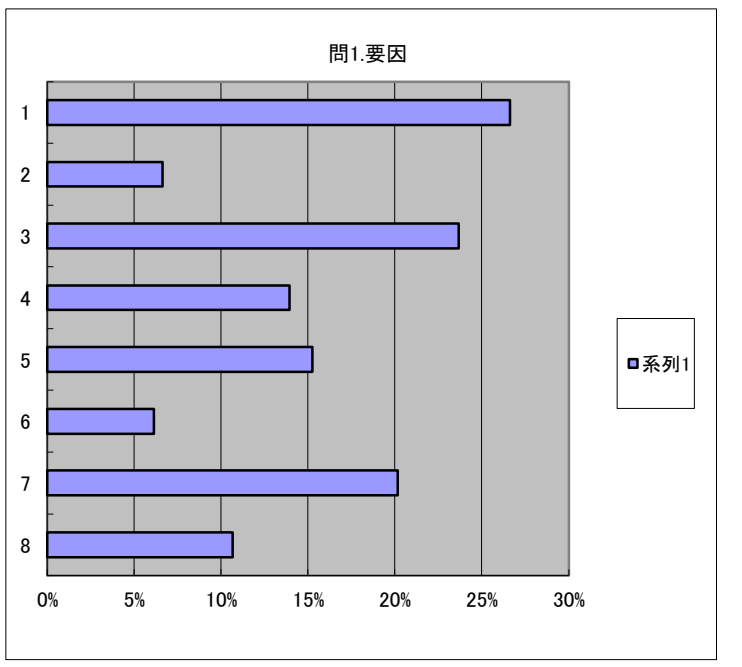
最高点数	点数	ポイント（満点100）	前回ポイント
8825	5399	61.2	66.0

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	113	6%
2	満足	885	50%
3	どちらともいえない	607	34%
4	不満	80	5%
5	非常に不満	4	0%
6	未回答	77	4%



●上記で答えた理由は何ですか？（複数回答可）

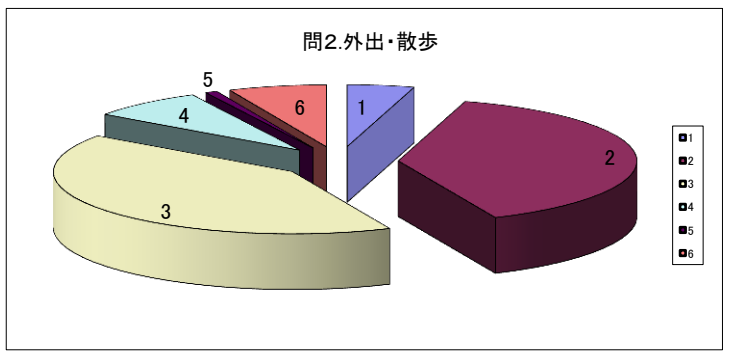
番号	要因	回答数	回答率
1	サークル活動やイベントが豊富	470	27%
2	サークル活動やイベントがマンネリ	117	7%
3	他のお客様と交流ができる	418	24%
4	参加できるサークル活動が少ない	246	14%
5	楽しい	269	15%
6	興味がない	108	6%
7	その他	356	20%
8	未回答	188	11%
その他			



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？

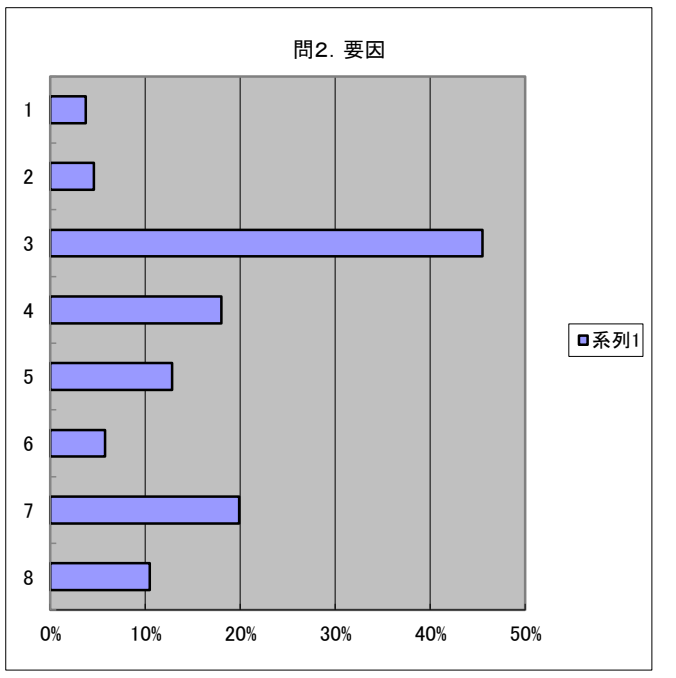
最高点数	点数	ポイント（満点100）	前回ポイント
8825	4741	53.7	53.0

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	80	5%
2	満足	685	39%
3	どちらともいえない	732	41%
4	不満	137	8%
5	非常に不満	14	1%
6	未回答	117	7%



●上記で答えた理由は何ですか？（複数回答可）

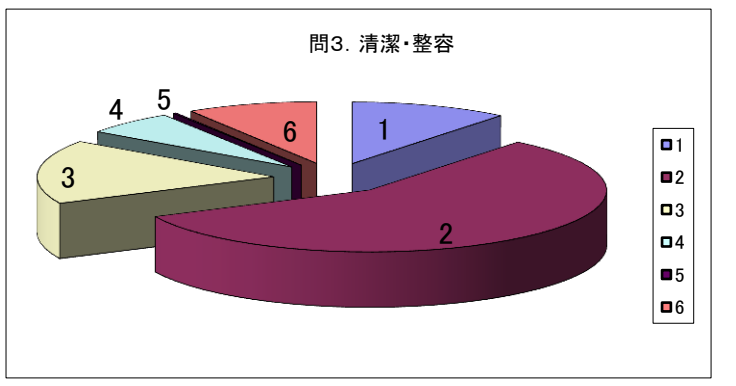
番号	要因	回答数	回答率
1	希望の行き先に行ける	66	4%
2	希望の行き先に行けない	81	5%
3	気分転換できる	803	45%
4	回数が少ない	318	18%
5	外食やショッピング等ができる	226	13%
6	外出したくない	102	6%
7	その他	351	20%
8	未回答	185	10%
その他			



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？

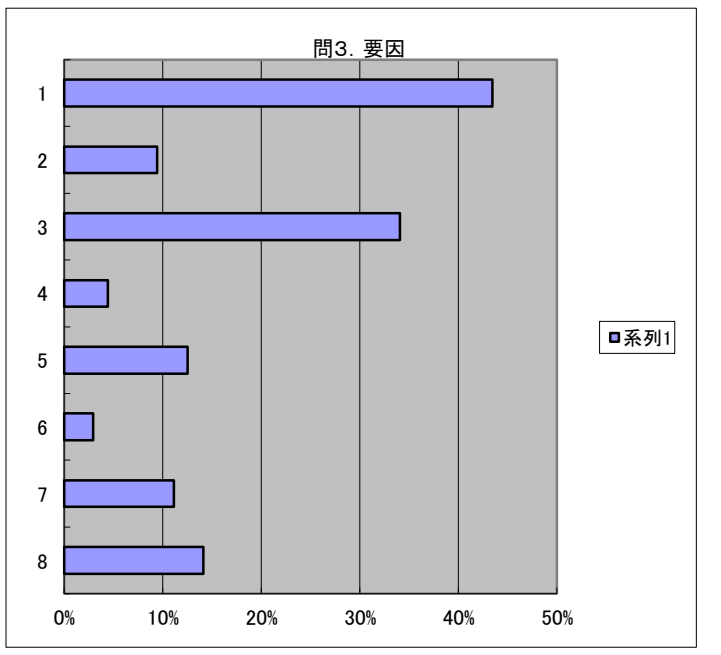
最高点数	点数	ポイント（満点100）	前回ポイント
8825	5688	64.5	66.0

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	190	11%
2	満足	1009	57%
3	どちらともいえない	296	17%
4	不満	110	6%
5	非常に不満	3	0%
6	未回答	157	9%



●上記で答えた理由は何ですか？（複数回答可）

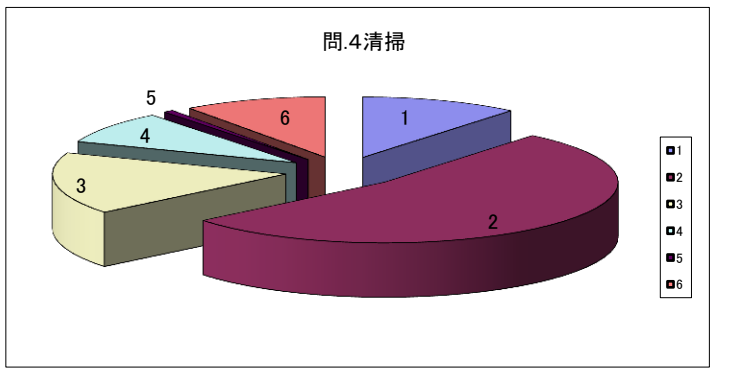
番号	要因	回答数	回答率
1	いつも清潔に保たれている	767	43%
2	もっと清潔に気を使ってほしい	166	9%
3	身だしなみ、服装等が整っている	601	34%
4	季節等に合わない服装をしている	78	4%
5	爪が伸びている	221	13%
6	ヒゲが伸びたままになっている	52	3%
7	その他	196	11%
8	未回答	249	14%
その他			



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？

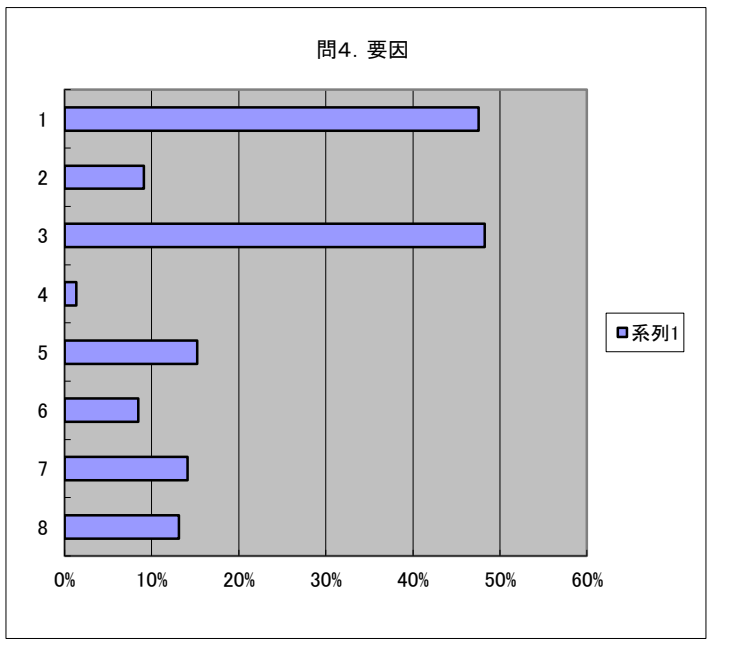
最高点数	点数	ポイント（満点100）	前回ポイント
8825	5459	61.9	64.0

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	193	11%
2	満足	939	53%
3	どちらともいえない	292	17%
4	不満	154	9%
5	非常に不満	12	1%
6	未回答	175	10%



●上記で答えた理由は何ですか？（複数回答可）

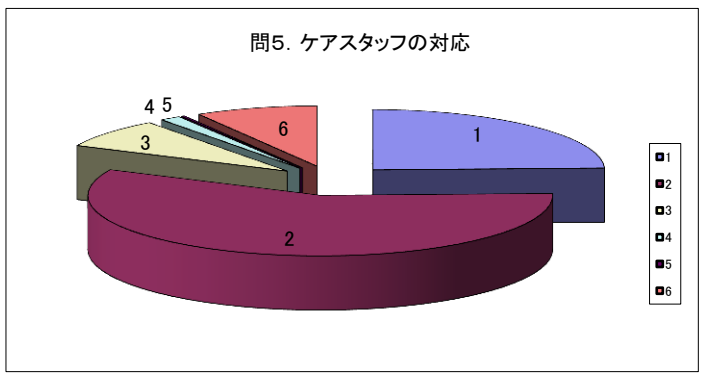
番号	要因	回答数	回答率
1	居室がきれい	839	48%
2	居室が汚い	161	9%
3	ホーム共有部（リビング等）がきれい	852	48%
4	ホーム共有部（リビング等）が汚い	24	1%
5	清掃が丁寧	269	15%
6	清掃が悪い	150	8%
7	その他	250	14%
8	未回答	232	13%
その他			



問5.ホーム職員の対応について、満足していますか？

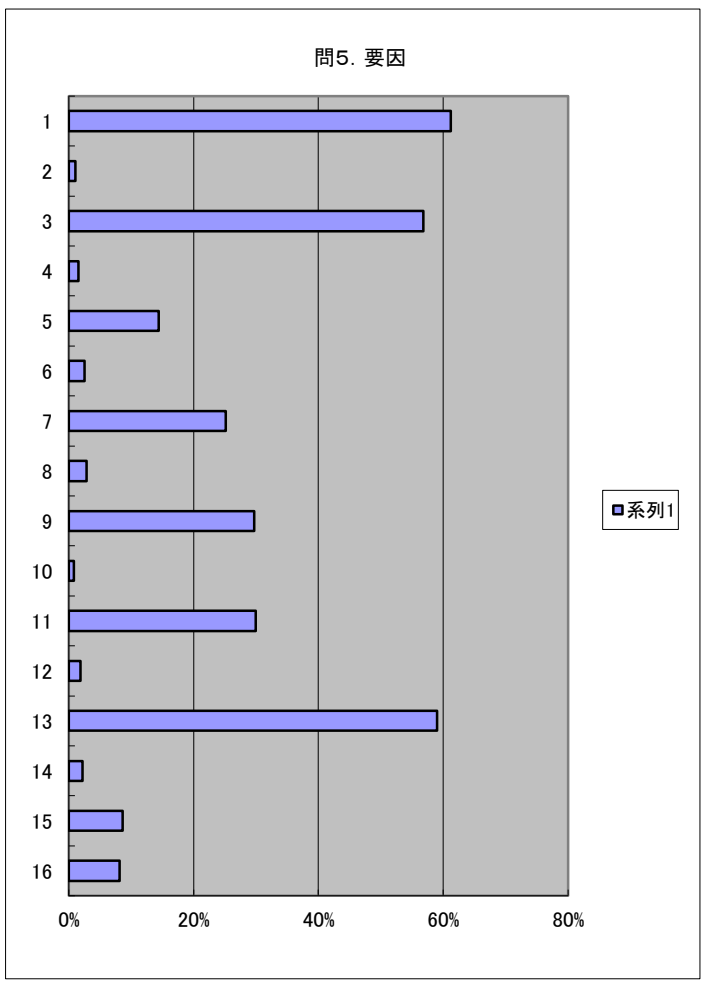
最高点数	点数	ポイント（満点100）	前回ポイント
8825	6528	74.0	76.0

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	433	25%
2	満足	1015	58%
3	どちらともいえない	139	8%
4	不満	25	1%
5	非常に不満	4	0%
6	未回答	150	8%



●上記で答えた理由は何ですか？（複数回答可）

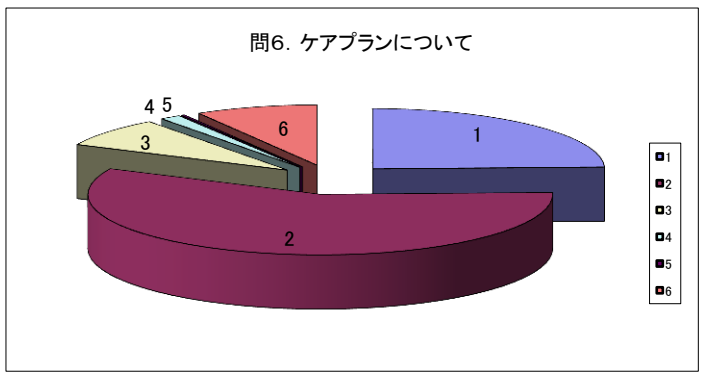
番号	要因	回答数	回答率
1	マナーが良い	1081	61%
2	マナーが悪い	19	1%
3	元気が良く明るい	1003	57%
4	元気が無く暗い	28	2%
5	知識、技術や経験が豊富	254	14%
6	知識、技術や経験が不足	45	3%
7	良く気が利く	444	25%
8	気が利かない	51	3%
9	良く相談にのってくれる	524	30%
10	なかなか相談にのってくれない	14	1%
11	分かりやすく説明してくれる	529	30%
12	きちんと説明してくれない	33	2%
13	家族への連絡をしっかりとしてくれる	1042	59%
14	家族への連絡が不足	39	2%
15	その他	152	9%
16	未回答	144	8%
その他			

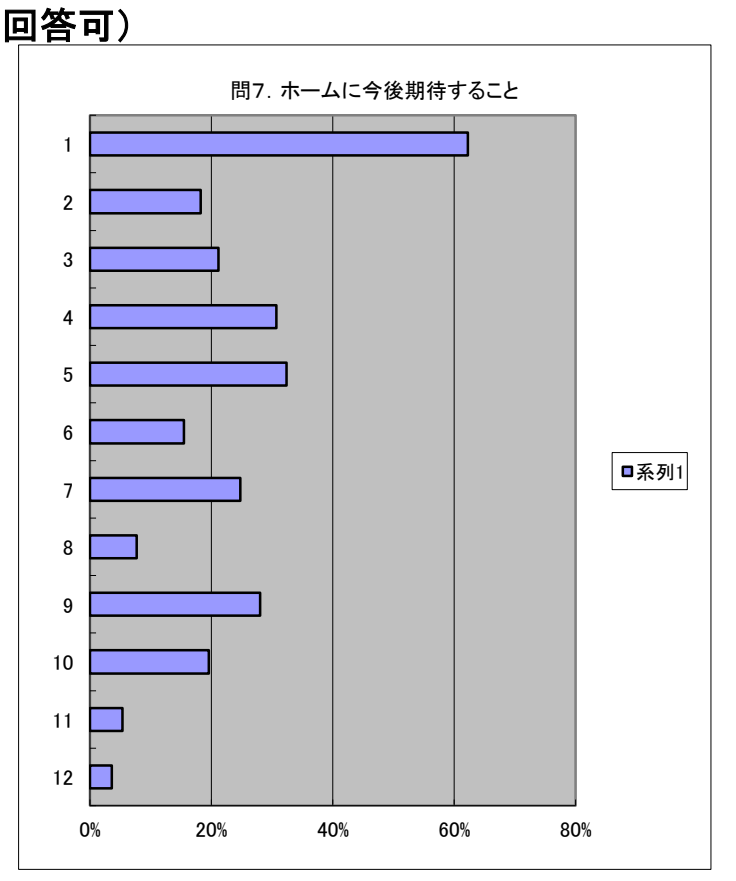


問6. 計画作成担当者（ケアマネージャー）は、ご入居者様およびご家族様などのご要望を充分に把握した上でケアプランを作成し、その内容について説明していますか？

最高点数	点数	ポイント（満点100）	前回ポイント
8825	7094	80.4	76.0

番号	回答内容	回答数	回答率
1	充分におこなっている	783	44%
2	ある程度おこなっている	721	41%
3	どちらでもない	123	7%
4	あまりおこなっていない	49	3%
5	全くおこなっていない	10	1%
6	未回答	79	4%



問7. 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）

番号	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	1099	62%
2	サークル活動、イベント等の充実	323	18%
3	外出レクリエーションの充実	374	21%
4	機能訓練や体操の充実	542	31%
5	お食事内容の充実	572	32%
6	入浴サービスの充実	273	15%
7	医療的なサービスの充実	437	25%
8	防災対策の充実	137	8%
9	コミュニケーションの充実	495	28%
10	スタッフの教育・介護技術等の向上	346	20%
11	その他	95	5%
12	未回答	64	4%
その他