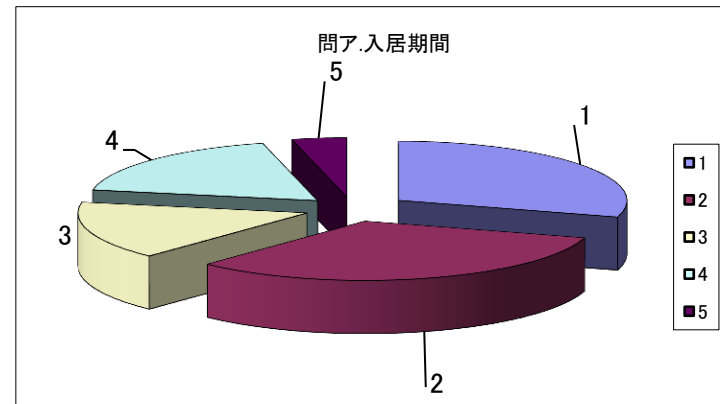


【ご入居者様】 平成28年 顧客満足度調査 集計結果

配布数	回収数	回収率
1535	1218	79.3%

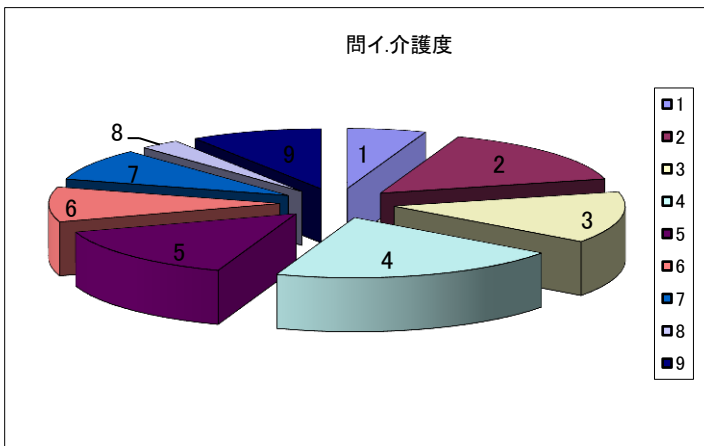
問ア. 入居期間はどのくらいになりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	1年未満	360	30%
2	1年以上～3年未満	396	33%
3	3年以上～5年未満	193	16%
4	5年以上	222	18%
5	未回答	47	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	67	6%
2	要支援1	191	16%
3	要支援2	169	14%
4	要介護1	249	20%
5	要介護2	178	15%
6	要介護3	114	9%
7	要介護4	105	9%
8	要介護5	34	3%
9	未回答	112	9%

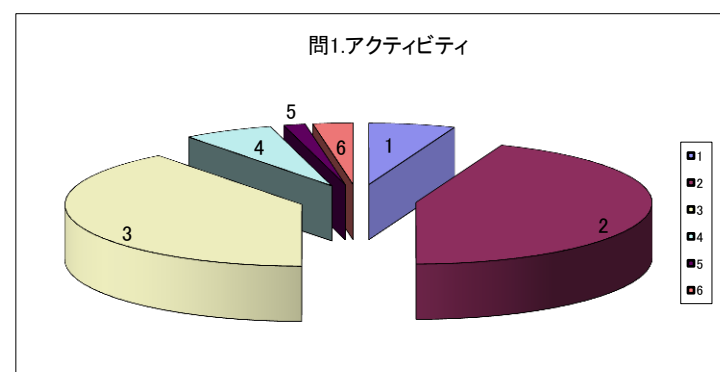


サービス内容について

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？

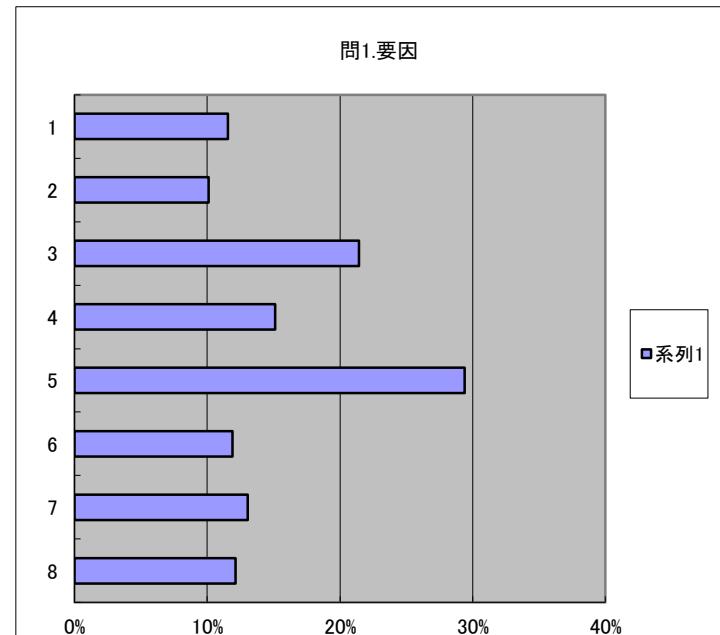
最高点数	点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
6090	3549	58.3	57.1

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	72	6%
2	満足	537	44%
3	どちらともいえない	483	40%
4	不満	75	6%
5	非常に不満	18	1%
6	未回答	33	3%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

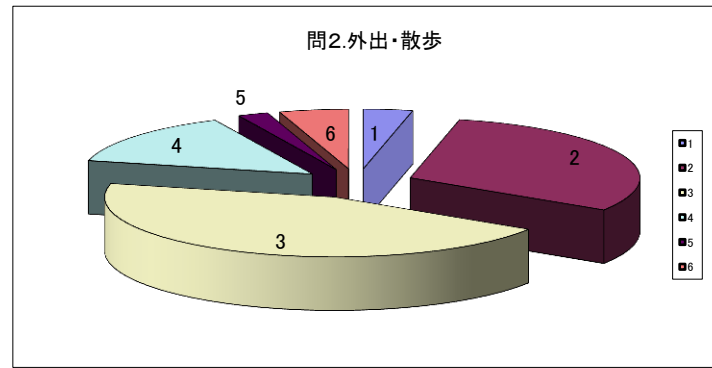
番号	要因	回答数	回答率
1	サークル活動やイベントが豊富	141	12%
2	サークル活動やイベントがマンネリ	123	10%
3	他のお客様と交流ができる	261	21%
4	参加できるサークル活動が少ない	184	15%
5	楽しい	358	29%
6	興味がない	145	12%
7	その他	159	13%
8	未回答	148	12%
その他			



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？

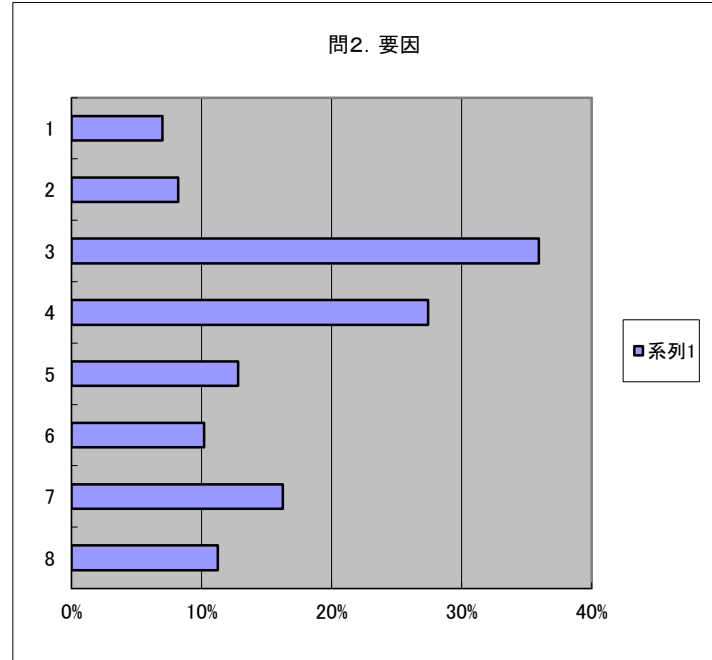
最高点数	点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
6090	2963	48.7	51.2

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	42	3%
2	満足	373	31%
3	どちらともいえない	543	45%
4	不満	175	14%
5	非常に不満	26	2%
6	未回答	59	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	85	7%
2	希望の行き先に行けない	100	8%
3	気分転換できる	438	36%
4	もっと外出したい	334	27%
5	外食やショッピング等ができる	156	13%
6	外出したくない	124	10%
7	その他	198	16%
8	未回答	137	11%

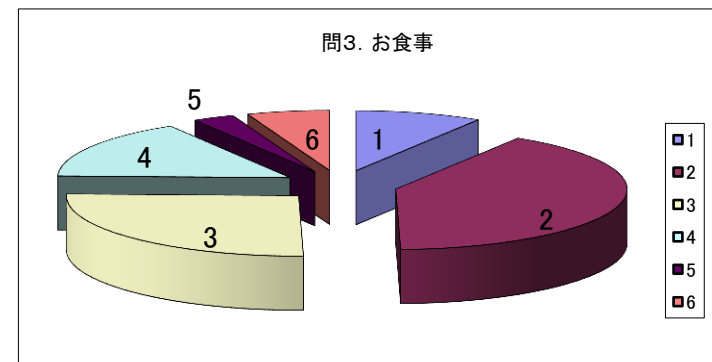


その他			
-----	--	--	--

問3.お食事について、満足していますか？

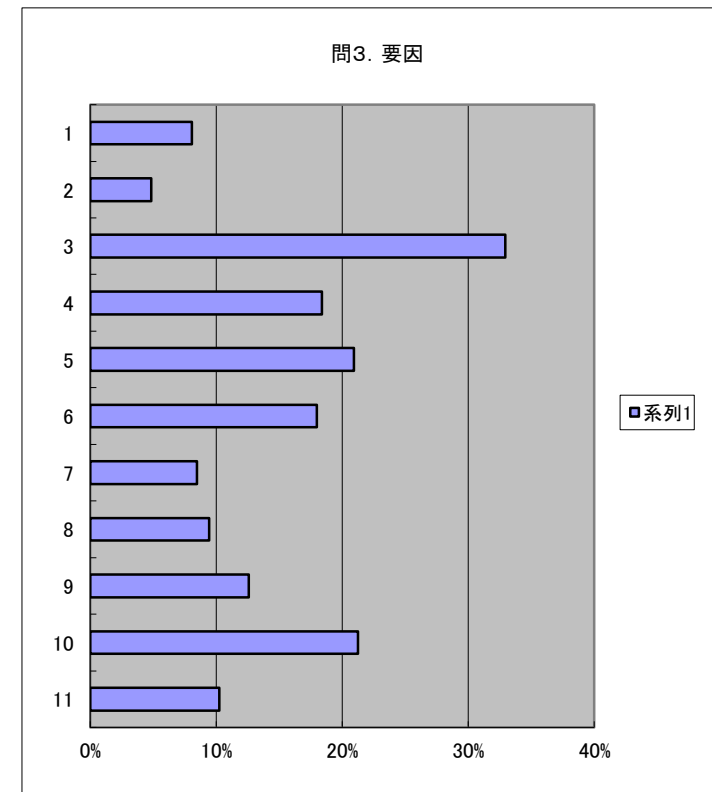
最高点数	点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
6090	3350	55.0	84.4

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	108	9%
2	満足	497	41%
3	どちらともいえない	314	26%
4	不満	194	16%
5	非常に不満	35	3%
6	未回答	70	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	ご飯が柔らかい	98	8%
2	ご飯が硬い	59	5%
3	味付けが良い	401	33%
4	味付けが悪い	224	18%
5	メニューが豊富	255	21%
6	メニューがマンネリ	219	18%
7	食材が良い	103	8%
8	食材が悪い	115	9%
9	料理が冷めている	153	13%
10	その他	259	21%
11	未回答	125	10%

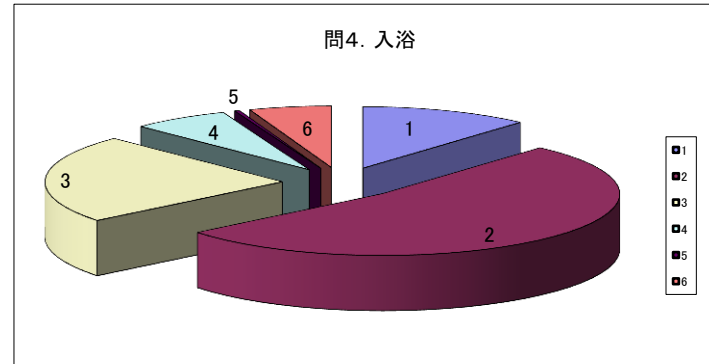


その他			
-----	--	--	--

問4.入浴について、満足していますか？

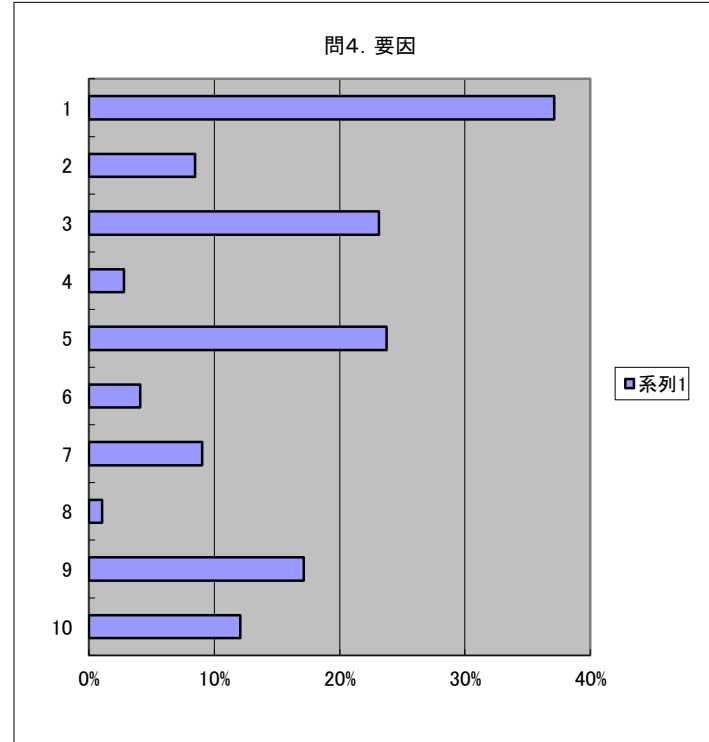
最高点数	点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
6090	3916	64.3	58.1

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	141	12%
2	満足	641	53%
3	どちらともいえない	283	23%
4	不満	81	7%
5	非常に不満	4	0%
6	未回答	68	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	入浴が楽しみ	452	37%
2	入浴時間が短い	103	8%
3	入浴介助・誘導が丁寧	282	23%
4	入浴介助・誘導が良くない	34	3%
5	浴室が快適	289	24%
6	お湯がぬるい	50	4%
7	浴室が寒い	110	9%
8	浴室が暑い	13	1%
9	その他	209	17%
10	未回答	147	12%

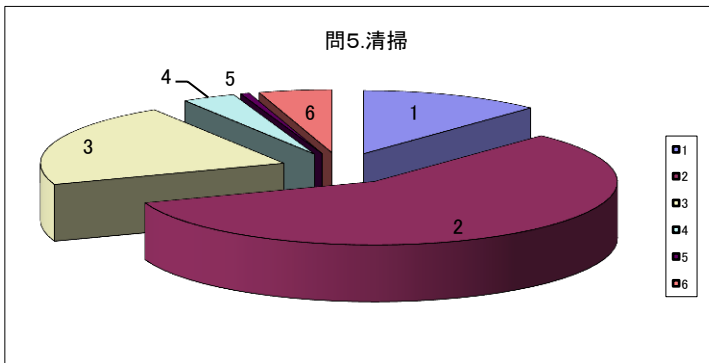


その他	
-----	--

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？

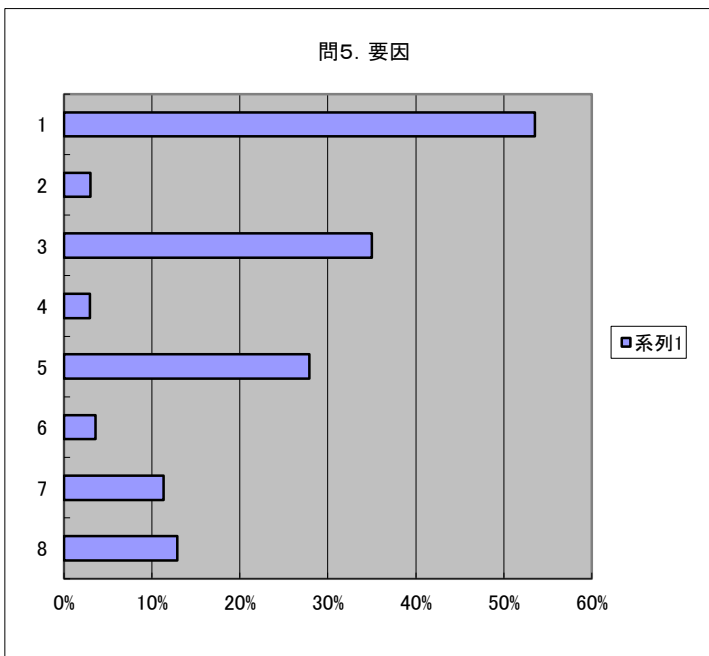
最高点数	点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
6009	4102	68.3	61.6

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	147	12%
2	満足	700	57%
3	どちらともいえない	262	22%
4	不満	43	4%
5	非常に不満	7	1%
6	未回答	59	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	居室がきれい	652	54%
2	居室が汚い	37	3%
3	ホーム共有部(リビング等)がきれい	426	35%
4	ホーム共有部(リビング等)が汚い	36	3%
5	清掃が丁寧	340	28%
6	清掃が悪い	44	4%
7	その他	138	11%
8	未回答	157	13%

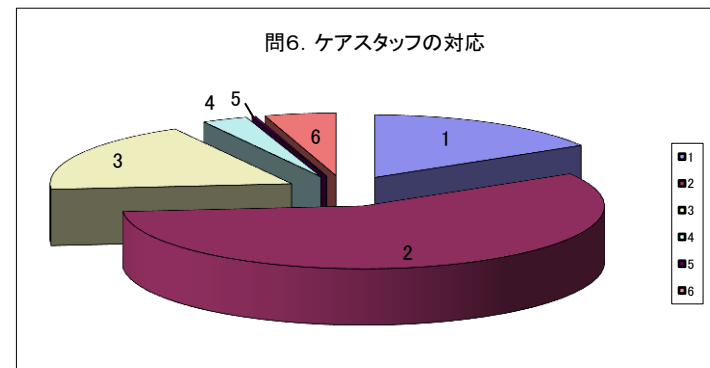


その他	
-----	--

問6.ホーム職員の対応について、満足していますか

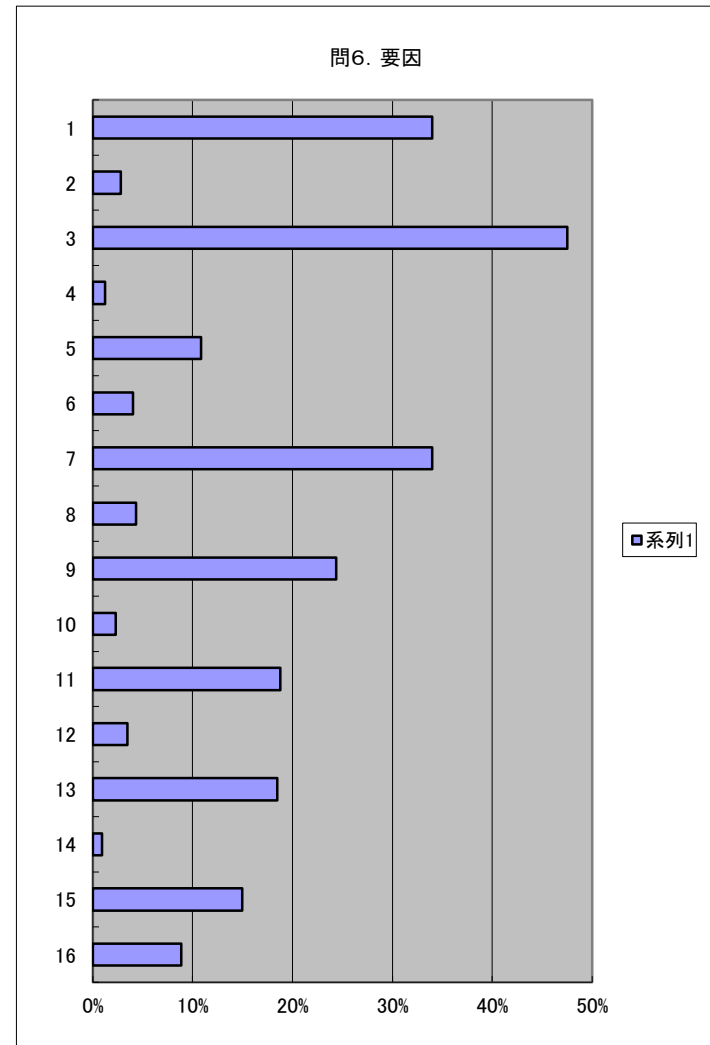
最高点数	点数	ポイント(満点100)	前回ポイント
6090	4269	70.1	67.2

番号	回答内容	回答数	回答率
1	非常に満足	200	16%
2	満足	696	57%
3	どちらともいえない	224	18%
4	不満	37	3%
5	非常に不満	3	0%
6	未回答	58	5%



●上記で答えた理由は何ですか？(複数回答可)

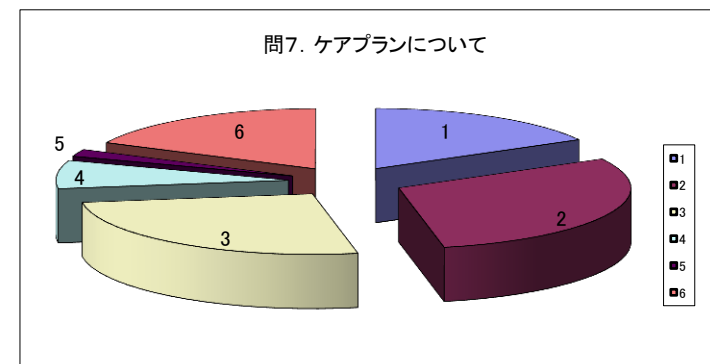
番号	要因	回答数	回答率
1	マナーが良い	414	34%
2	マナーが悪い	34	3%
3	元気が良く明るい	579	48%
4	元気が無く暗い	15	1%
5	知識、技術や経験が豊富	132	11%
6	知識、技術や経験が不足	49	4%
7	良く気が利く	414	34%
8	気が利かない	53	4%
9	良く相談にのってくれる	297	24%
10	なかなか相談にのってくれない	28	2%
11	分かりやすく説明してくれる	229	19%
12	きちんと説明してくれない	42	3%
13	家族への連絡をしっかりとしてくれる	225	18%
14	家族への連絡が不足	11	1%
15	その他	182	15%
16	未回答	108	9%



問7.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十分に把握した上で、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
6090	3213	52.8	新項目のためなし

番号	回答内容	回答数	回答率
1	充分におこなっている	207	17%
2	ある程度おこなっている	364	30%
3	どちらでもない	315	26%
4	あまりおこなっていない	92	8%
5	全くおこなっていない	23	2%
6	未回答	217	18%



問8. 今後、ホームに期待したいことは何ですか？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りたい	512	42%
2	サークル活動、イベント等の充実	159	13%
3	外出レクリエーションの充実	286	23%
4	機能訓練や体操の充実	157	13%
5	お食事内容の充実	392	32%
6	入浴サービスの充実	110	9%
7	医療的なサービスの充実	179	15%
8	防災対策の充実	91	7%
9	コミュニケーションの充実	140	11%
10	スタッフの教育・介護技術等の向上	125	10%
11	その他	146	12%
12	未回答	122	10%

