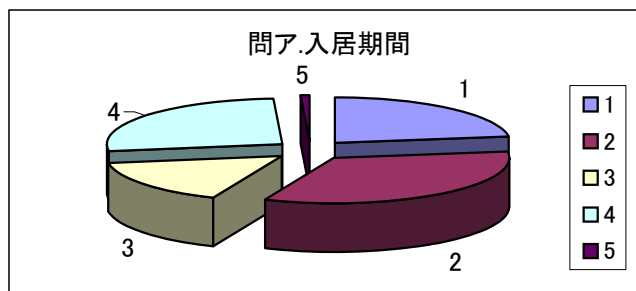


【ご家族様】 平成26年 顧客満足度調査 集計結果

回収数	配布数	回収率
1729	2906	59%

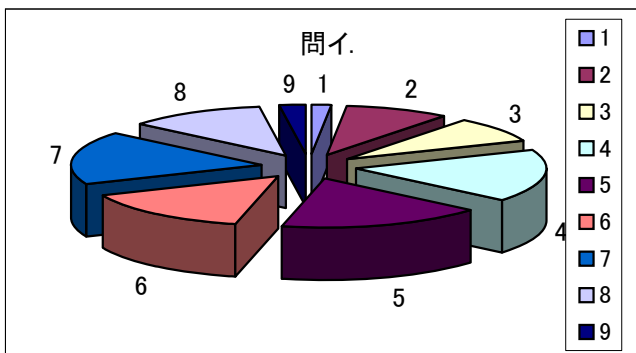
問ア. 入居期間はどのくらいになりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	1年未満	396	23%
2	1年以上～3年未満	585	34%
3	3年以上～5年未満	278	16%
4	5年以上	463	27%
5	未回答	14	1%



問イ. 介護度はいずれになりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	自立	27	2%
2	要支援1	157	9%
3	要支援2	145	8%
4	要介護1	298	17%
5	要介護2	306	18%
6	要介護3	263	15%
7	要介護4	303	18%
8	要介護5	202	12%
9	未回答	40	2%

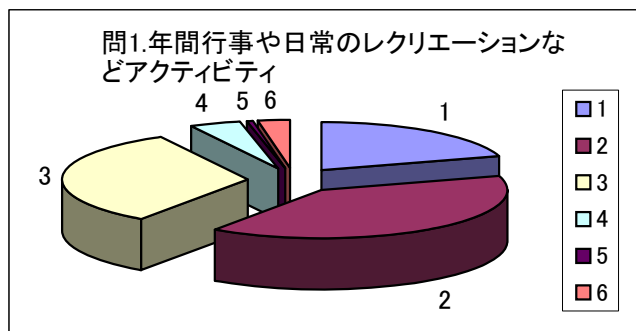


サービス内容について

問1.年間行事やレクリエーションなど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)
8645	5683	66

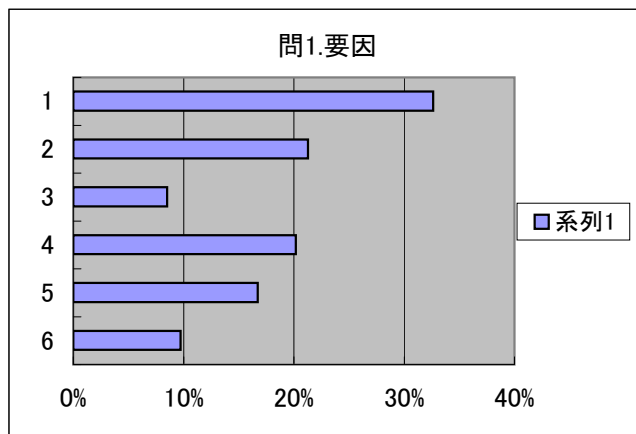
点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	349	20%
4	2. やや満足	685	40%
2	3. どちらともいえない	560	32%
1	4. やや不満	78	5%
0	5. 非常に不満	11	1%
0	6. 未回答	46	3%



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	レクリエーションが豊富	564	33%
2	他のお客様と交流できる	368	21%
3	レクリエーションがマンネリ	147	9%
4	参加する機会が少ない	349	20%
5	その他	289	17%
6	未回答	168	10%

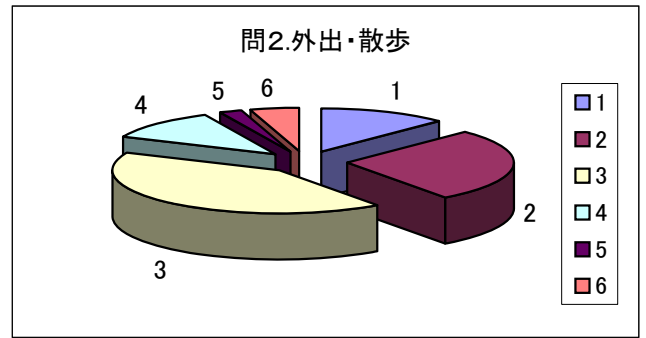
その他	
-----	--



問2.外出や散歩について満足していますか？

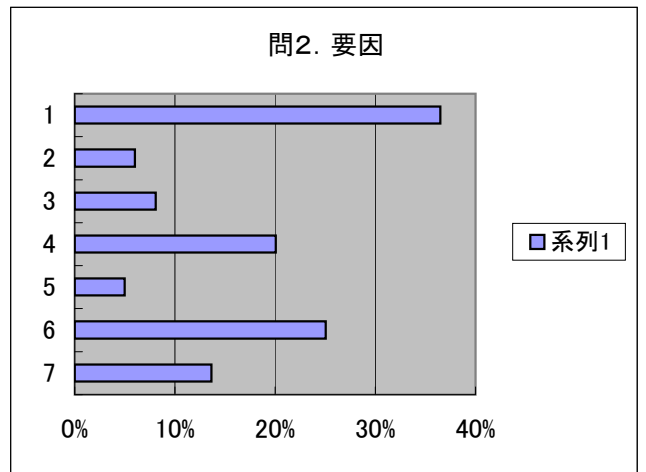
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点=100)
8645	4615	53

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	215	12%
4	2. やや満足	476	28%
2	3. どちらともいえない	719	42%
1	4. やや不満	198	11%
0	5. 非常に不満	38	2%
0	6. 未回答	82	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	気分転換できる	631	36%
2	希望の行き先にいける	104	6%
3	買い物ができる	140	8%
4	回数が少ない	347	20%
5	希望の行き先にいけない	86	5%
6	その他	433	25%
7	未回答	236	14%

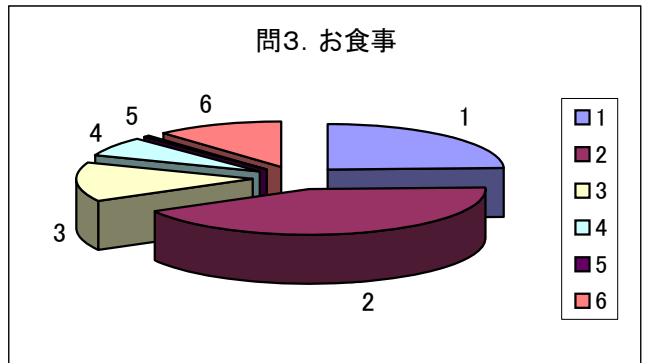


その他	
-----	--

問3.清潔・整容等、介助について満足していますか？

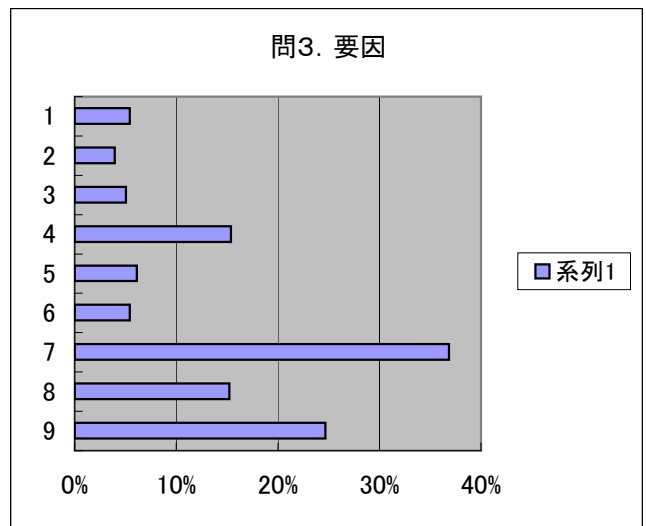
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点=100)
8645	5718	66

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	429	25%
4	2. やや満足	743	43%
2	3. どちらともいえない	240	14%
1	4. やや不満	121	7%
0	5. 非常に不満	13	1%
0	6. 未回答	202	12%



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	目やにがついたままになっている	94	5%
2	口の周りに食べかす等が付いている	68	4%
3	ヒゲが伸びたままになっている	87	5%
4	爪が伸びている	266	15%
5	季節や状況に合わない服装をしている	106	6%
6	排泄支援が適切に行われていない	94	5%
7	いつも清潔に保たれている	637	37%
8	その他	263	15%
9	未回答	427	25%

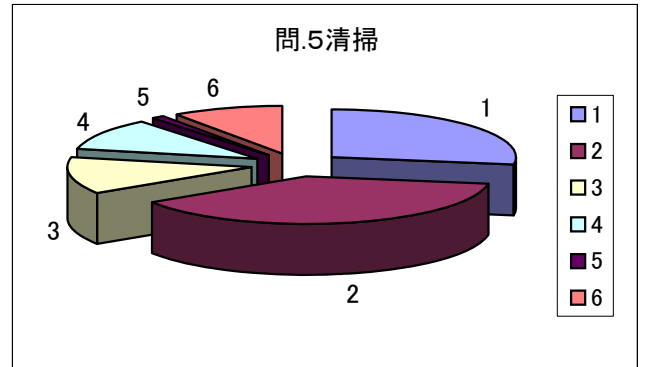


その他	
-----	--

問4.ホーム内およびご入居様様の居室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)
8645	5545	64

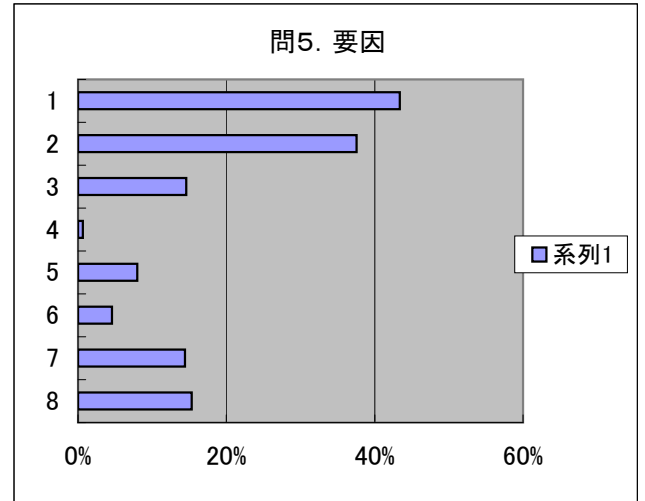
点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	468	27%
4	2. やや満足	650	38%
2	3. どちらともいえない	210	12%
1	4. やや不満	185	11%
0	5. 非常に不満	17	1%
0	6. 未回答	167	10%



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	玄関、リビングがきれい	750	43%
2	居室がきれい	649	38%
3	埃がたまっている	252	15%
4	玄関、リビングが汚い	11	1%
5	居室が汚い	138	8%
6	床がべたついている	79	5%
7	その他	249	14%
8	未回答	265	15%

その他	
-----	--



ホームの対応について

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)
8645	6571	76

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	753	44%
4	2. やや満足	636	37%
2	3. どちらともいえない	107	6%
1	4. やや不満	48	3%
0	5. 非常に不満	6	0%
0	6. 未回答	167	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	元気がよく明るい	910	53%
2	よく気がきく	433	25%
3	説明をきちんとしている	646	37%
4	よく相談にのってくれる	457	26%
5	知識や経験が豊富	184	11%
6	マナーがよい	704	41%
7	家族への連絡がきちんとしている	902	52%
8	元気がなく暗い	27	2%
9	気がきかない	41	2%
10	きちんと説明してくれない	37	2%
11	なかなか相談にのってくれない	12	1%
12	知識や経験が不足	52	3%
13	マナーがわるい	14	1%
14	家族への連絡が不足	53	3%
15	その他	151	9%
16	未回答	183	11%

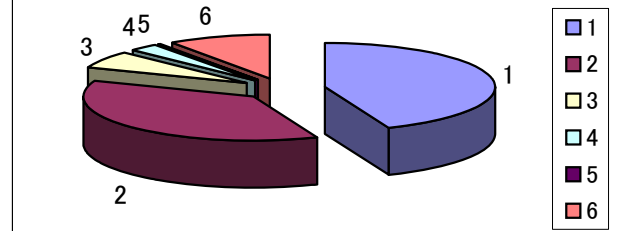
その他	
-----	--

問6. ホームに今後期待したいと思うことは何ですか？(複数回答可)

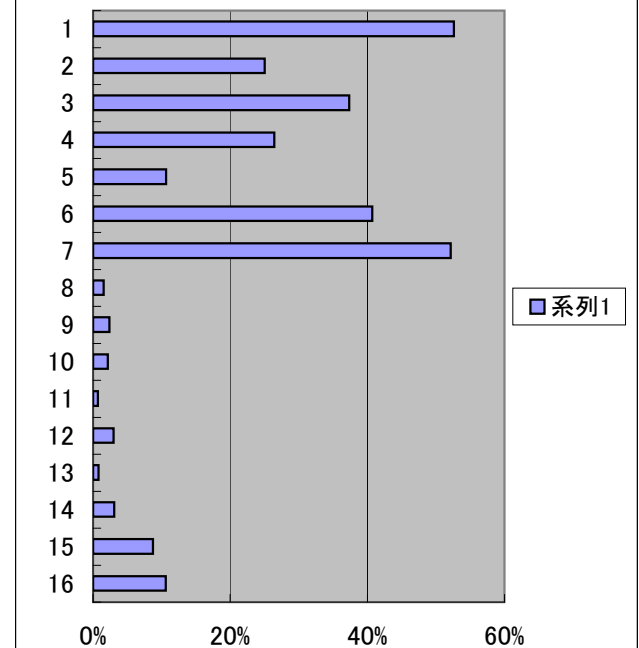
番号	回答内容	回答数	回答率
1	最後まで今のホームで暮したい	1016	59%
2	外出やレクリエーションの充実	542	31%
3	食事内容の充実	485	28%
4	入浴サービスの充実	268	16%
5	体操やリハビリの充実	438	25%
6	医療的なサービスの充実	351	20%
7	防災対策の充実	161	9%
8	スタッフに気軽に相談できる機会を増やしてほしい	161	9%
9	スタッフの教育・介護技術の向上	251	15%
10	スタッフがあまり替わらないようにしてほしい	597	35%
11	特になし	90	5%
12	その他	142	8%
13	未回答	45	3%

その他	
-----	--

問6. ケアスタッフの対応



問6. 要因



問7. ホームに今後期待すること

