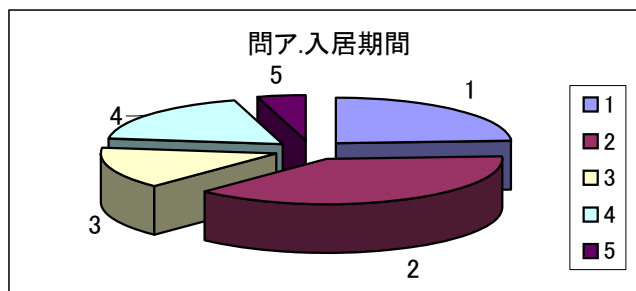


【ご入居者様】 平成26年 顧客満足度調査 集計結果

回収数	配布数	回収率
996	1351	74%

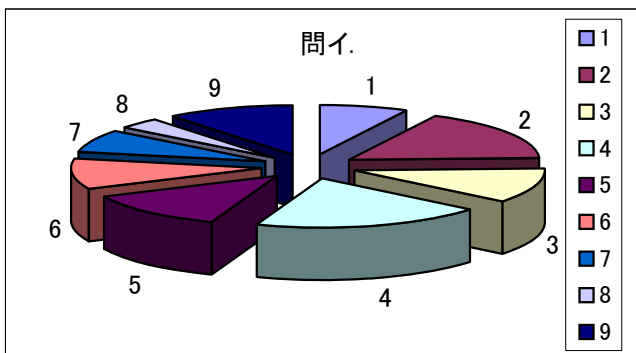
問ア. 入居期間はどのくらいになりますか？

番号	回答内容	回答数	回答率
1	1年未満	242	24%
2	1年以上～3年未満	379	38%
3	3年以上～5年未満	146	15%
4	5年以上	187	19%
5	未回答	43	4%



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	73	7%
2	要支援1	168	17%
3	要支援2	115	12%
4	要介護1	194	19%
5	要介護2	124	12%
6	要介護3	99	10%
7	要介護4	74	7%
8	要介護5	35	4%
9	未回答	108	11%

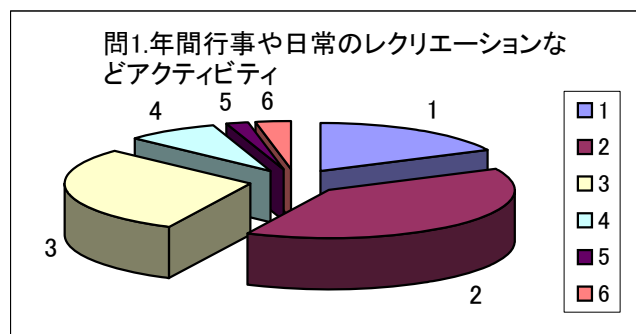


サービス内容について

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)
4980	3116	63

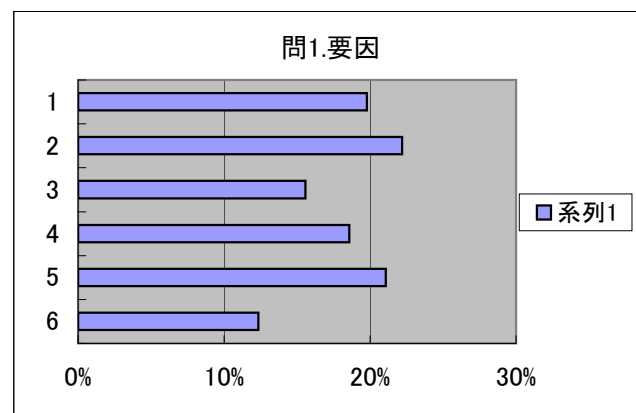
点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	176	18%
4	2. やや満足	391	39%
2	3. どちらともいえない	296	30%
1	4. やや不満	80	8%
0	5. 非常に不満	19	2%
0	6. 未回答	30	3%



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	197	20%
2	他のお客様と交流できる	221	22%
3	レクリエーションがマンネリ	155	16%
4	参加する機会が少ない	185	19%
5	その他	210	21%
6	未回答	123	12%

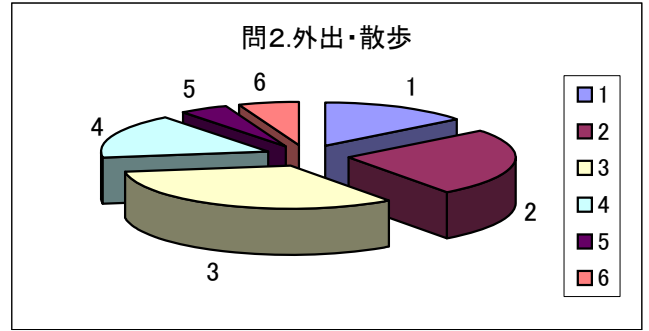
その他	
-----	--



問2.外出や散歩について満足していますか？

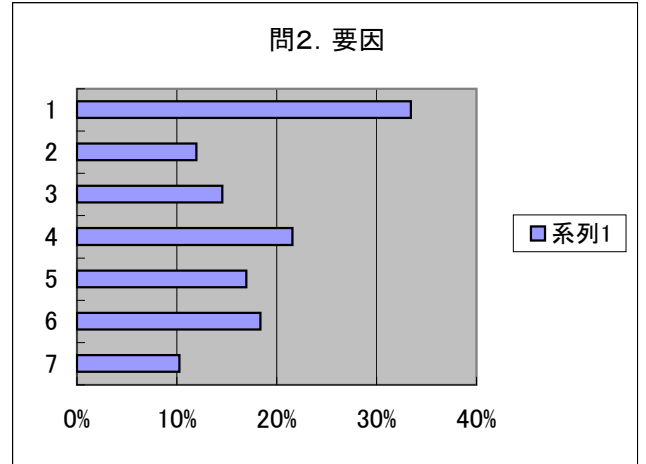
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点=100)
4980	2540	51

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	142	14%
4	2. やや満足	254	26%
2	3. どちらともいえない	324	33%
1	4. やや不満	166	17%
0	5. 非常に不満	46	5%
0	6. 未回答	58	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	気分転換できる	333	33%
2	希望の行き先に行ける	119	12%
3	買い物ができる	145	15%
4	回数が少ない	215	22%
5	希望の行き先に行けない	169	17%
6	その他	183	18%
7	未回答	102	10%

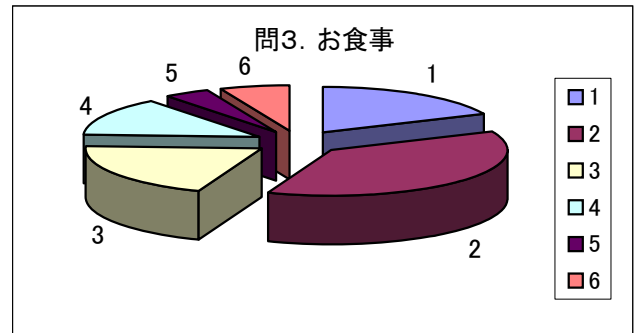


その他	
-----	--

問3.お食事について満足していますか？

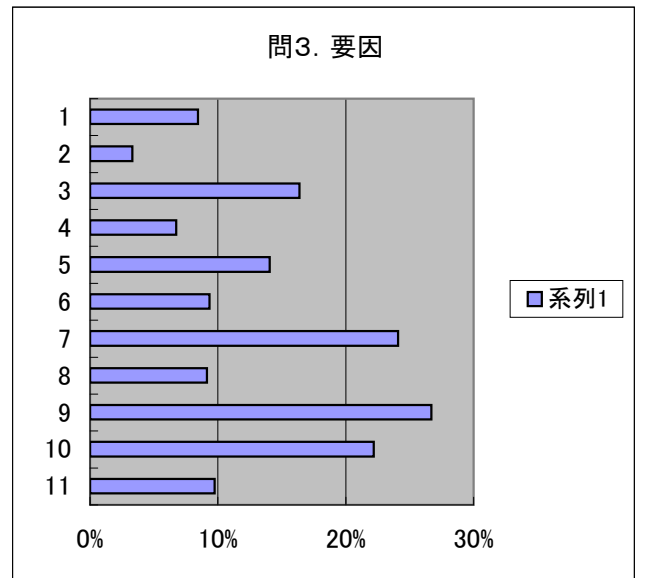
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点=100)
4980	2935	59

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	182	18%
4	2. やや満足	373	37%
2	3. どちらともいえない	200	20%
1	4. やや不満	133	13%
0	5. 非常に不満	43	4%
0	6. 未回答	63	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	84	8%
2	ご飯が固い	33	3%
3	味付けが薄い	163	16%
4	味付けが濃い	67	7%
5	料理の温度が冷たい	140	14%
6	料理の温度が適温	93	9%
7	メニューがマンネリ	240	24%
8	メニューが豊富	91	9%
9	美味しい	266	27%
10	その他	221	22%
11	未回答	97	10%

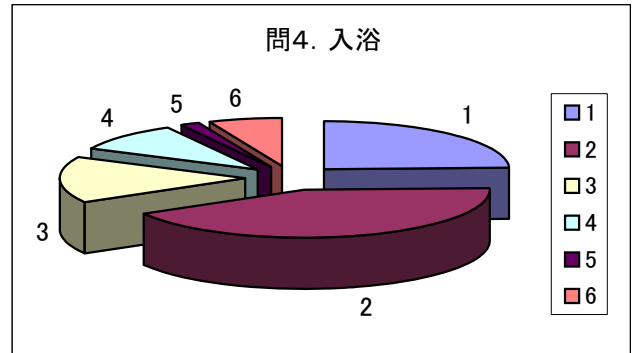


その他	
-----	--

問4.入浴について満足していますか？

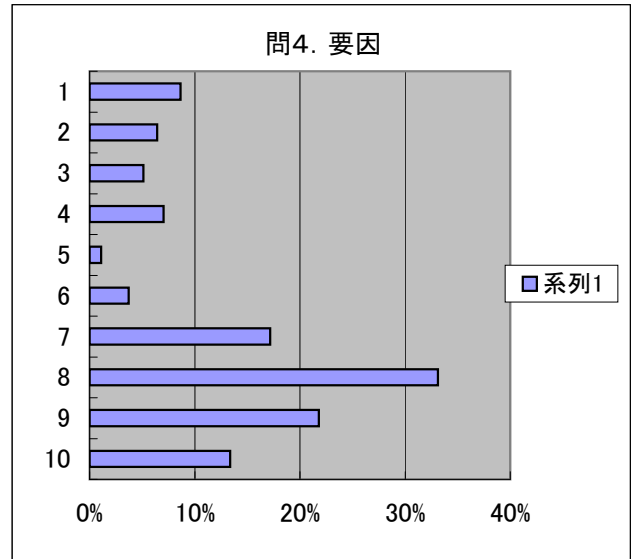
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点=100)
4980	3282	66

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	243	24%
4	2. やや満足	416	42%
2	3. どちらともいえない	154	15%
1	4. やや不満	95	10%
0	5. 非常に不満	18	2%
0	6. 未回答	63	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	入浴時間がわからない	86	9%
2	入浴時間が短い	64	6%
3	お湯がぬるい	51	5%
4	浴室が寒い	70	7%
5	浴室が暑い	11	1%
6	入浴誘導・介助がわるい	37	4%
7	入浴誘導・介助が丁寧	171	17%
8	入浴が楽しみ	330	33%
9	その他	217	22%
10	未回答	133	13%

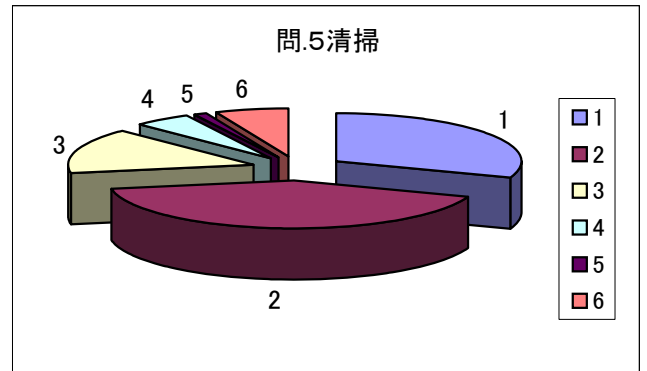


その他	
-----	--

問5.ホーム内およびご入居者様の居室清掃状況について満足していますか？

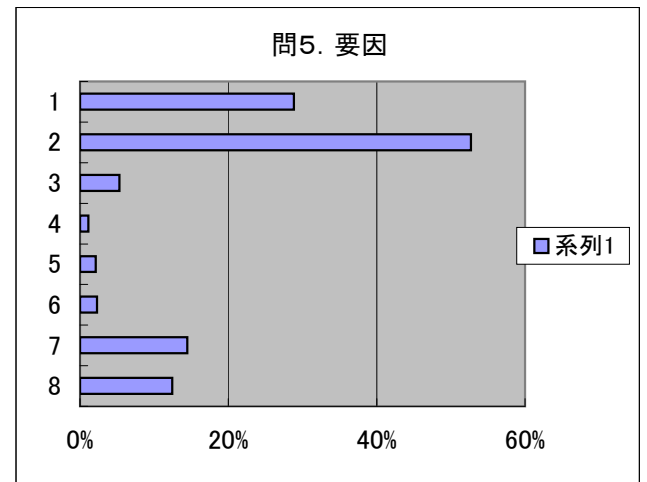
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点=100)
4980	3514	71

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	302	30%
4	2. やや満足	414	42%
2	3. どちらともいえない	149	15%
1	4. やや不満	50	5%
0	5. 非常に不満	13	1%
0	6. 未回答	62	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	玄関、リビングがきれい	287	29%
2	居室がきれい	525	53%
3	埃がたまっている	53	5%
4	玄関、リビングが汚い	11	1%
5	居室が汚い	21	2%
6	床がべたついている	23	2%
7	その他	144	14%
8	未回答	124	12%



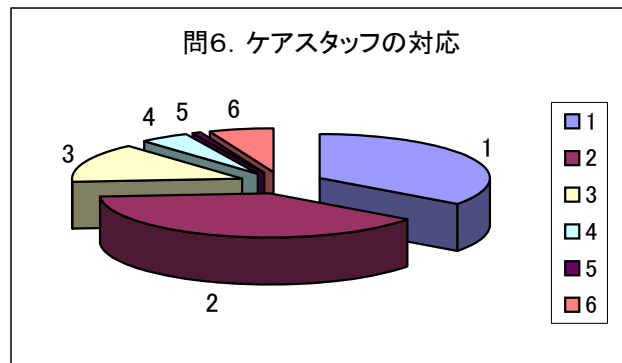
その他	
-----	--

ホームの対応について

問6. ホーム職員の対応について満足していますか？

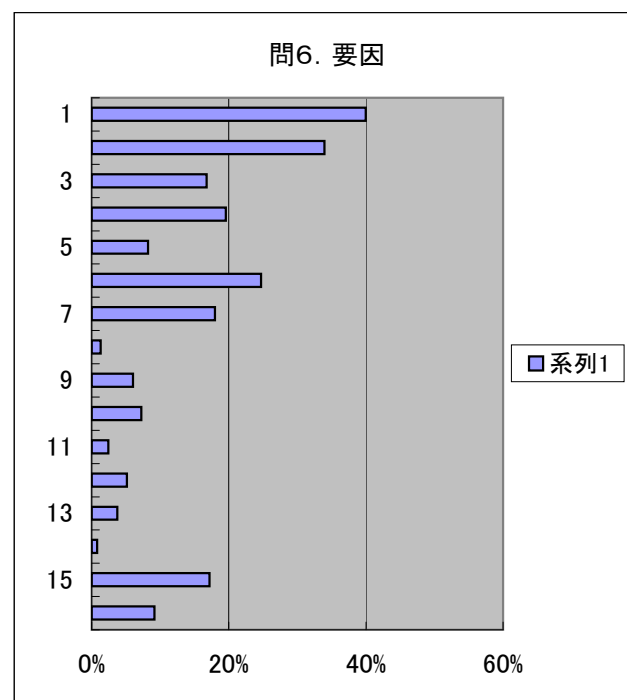
最高点数	ホーム点数	ポイント(満点=100)
4980	3579	72

点数	回答内容	回答数	回答率
5	1. 非常に満足	345	35%
4	2. やや満足	381	38%
2	3. どちらともいえない	142	14%
1	4. やや不満	46	5%
0	5. 非常に不満	10	1%
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)

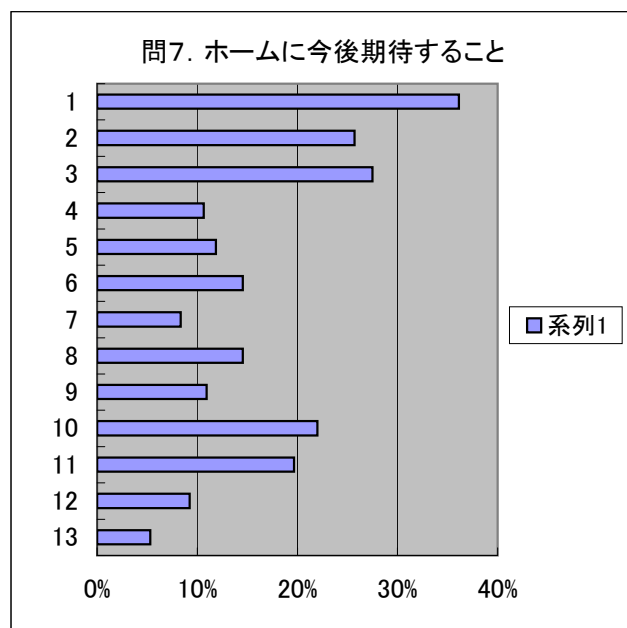
番号	要因	回答数	回答率
1	元気がよく明るい	398	40%
2	よく気がきく	338	34%
3	説明をきちんとしている	167	17%
4	よく相談にのってくれる	195	20%
5	知識や経験が豊富	82	8%
6	マナーがよい	246	25%
7	家族への連絡がきちんとしている	179	18%
8	元気がなく暗い	13	1%
9	気がきかない	60	6%
10	きちんと説明してくれない	72	7%
11	なかなか相談にのってくれない	24	2%
12	知識や経験が不足	51	5%
13	マナーがわるい	37	4%
14	家族への連絡が不足	8	1%
15	その他	171	17%
16	未回答	91	9%



その他	
-----	--

問7. 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らしたい	360	36%
2	外出やレクリエーションの充実	256	26%
3	食事内容の充実	274	28%
4	入浴サービスの充実	106	11%
5	体操やリハビリの充実	118	12%
6	医療的なサービスの充実	145	15%
7	防災対策の充実	83	8%
8	スタッフに気軽に相談できる機会を増やしてほしい	145	15%
9	スタッフの教育・介護技術の向上	109	11%
10	スタッフがあまり替わらないようにしてほしい	219	22%
11	特になし	196	20%
12	その他	92	9%
13	未回答	53	5%



その他	
-----	--