

平成23年度

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

第2回 顧客満足度 調査報告書

平成23年2月

株式会社ニチイケアパレス

< 目 次 >

1 . 調査目的

2 . 調査概要

3 . 調査項目

4 . 全ホーム総合評価

5 . 調査結果

(1) ホームでのサービス内容

(2) スタッフの対応

(3) ホームの対応

(4) ホームのサービス総合評価

1. 調査目的

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス顧客満足度調査は、当社をご利用いただいているご入居者、ご家族のニーズや満足度を把握し、サービスの質を向上するための基礎資料を収集することを目的として毎年実施しております。

2. 調査概要

(1) 調査実施ホーム

全 48 ホーム（静岡、東京、神奈川、埼玉）

(2) 調査対象者

サービス顧客総数（ご入居者）

2,655 名（平成 23 年 1 月入居者数）

調査依頼対象者数（ご入居者、ご家族）

3,487 名

(3) 調査方法

アンケート方式：郵送または直接配布したアンケートに無記名で記入いただき、郵送または当ホームの職員に手渡しいただき回収しました。

(4) 回収率

配布数	回収数	回収率
3,487	2,379	68.2%

【回収数内訳】

	人数（名）	構成比
入居者ご本人	756	31.8%
ご家族	1,467	61.7%
その他	131	5.5%
無回答	25	1.0%

(5) 調査期間

平成 23 年 1 月 16 日～平成 23 年 2 月 19 日

3. 調査項目

(1) ホームでのサービス内容について(5問)、(2) スタッフの対応について(4問)、(3) ホームの対応について(4問)、(4) ホームのサービス総合評価について(3問)の4分類16問を設定しました。

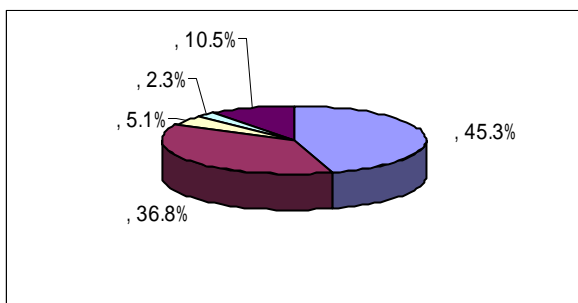
4. 全ホーム総合評価

84.0 点 / 100 点

5 . 調査結果

(1) サービス内容について

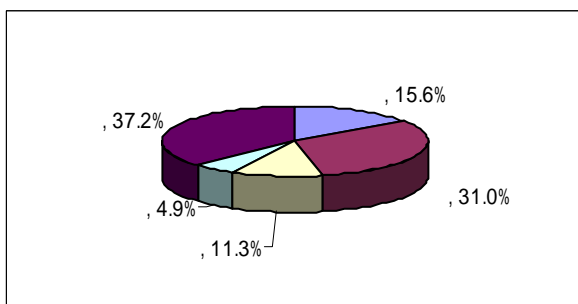
【問 1】計画作成担当者（ケアマネージャー）は、お客様ご本人（ご家族様）の要望を充分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について説明をしていますか？



充分に行っている
ある程度行っている
あまり行っていない
全く行っていない
無回答

満足度 82.1
不満足度 7.4%

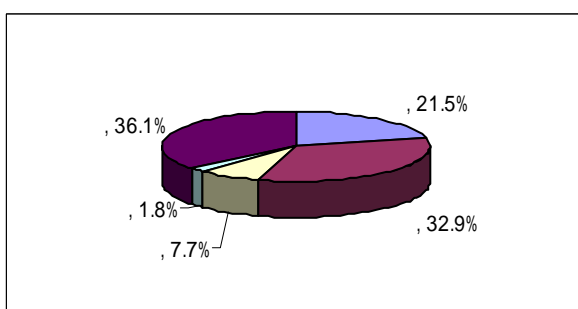
【問 2】お食事の内容（献立、味付け、配膳など）に満足していますか？（入居者限定設問）
無回答率 37.2%



満足
ほぼ満足
やや不満
不満
無回答

満足度 46.6%
不満足度 16.2%

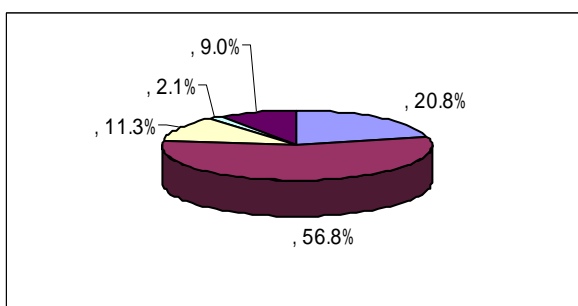
【問 3】入浴の内容（時間や方法など）に満足していますか？（入居者限定設問）無回答率 36.1%



満足
ほぼ満足
やや不満
不満
無回答

満足度 54.4%
不満足度 9.5%

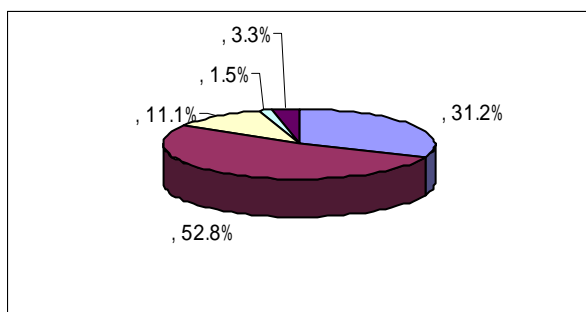
【問 4】年間行事（アクティビティ）や日常のレクリエーションなどの内容に満足していますか？



満足
ほぼ満足
やや不満
不満
無回答

満足度 77.6%
不満足度 13.3%

【問5】ホーム内及びお客様の居室清掃の内容や清潔な環境について満足していますか？

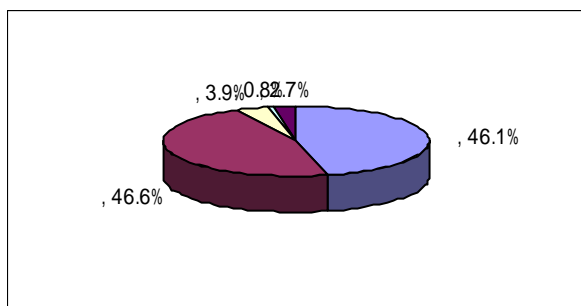


充分に満足
 ほぼ満足
 やや不満
 不満
 無回答

満足度 84.0%
 不満足度 12.7%

(2) スタッフの対応について

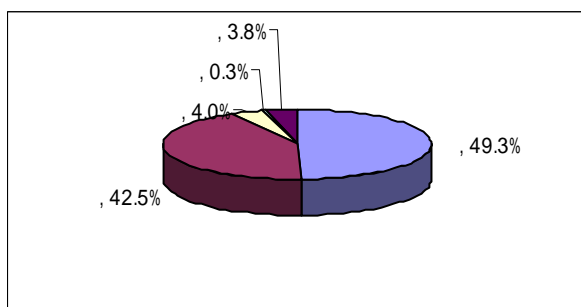
【問6】スタッフの言葉遣いや礼儀・態度・身だしなみに満足していますか？



満足
 ほぼ満足
 やや不満
 不満
 無回答

満足度 92.7%
 不満足度 4.6%

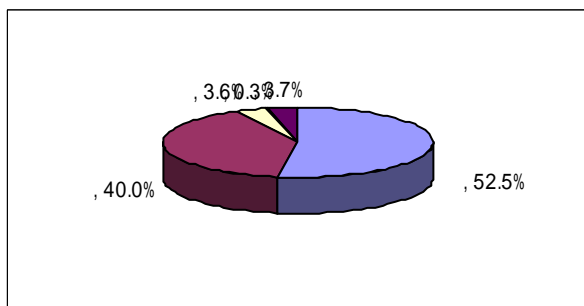
【問7】スタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごすよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？



よく気を配っている
 ある程度気を配っている
 あまり気を配っていない
 全く気を配っていない
 無回答

満足度 91.9%
 不満足度 4.3%

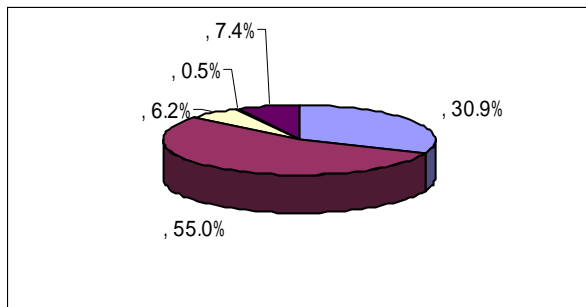
【問8】スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？



充分に感じる
 ある程度感じる
 あまり感じない
 全く感じない
 無回答

満足度 92.5%
 不満足度 3.9%

【問 9】スタッフの介護技術に満足していますか？

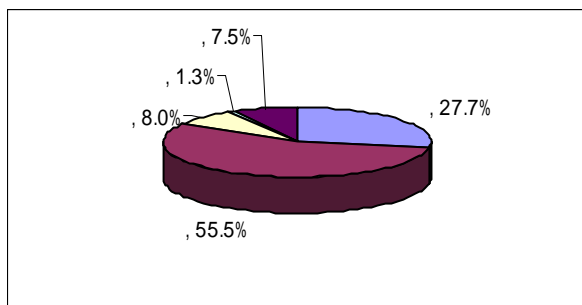


満足
ほぼ満足
やや不満
不満
無回答

満足度 85.9%
不満足度 6.7%

(3) 本ホームの対応についてお伺いします

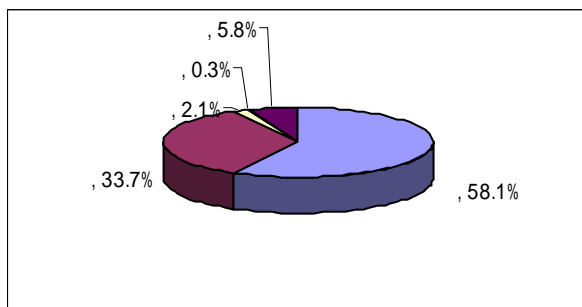
【問 10】本ホーム及び担当者による介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？



満足
ほぼ満足
やや不満
不満
無回答

満足度 83.3%
不満足度 9.2%

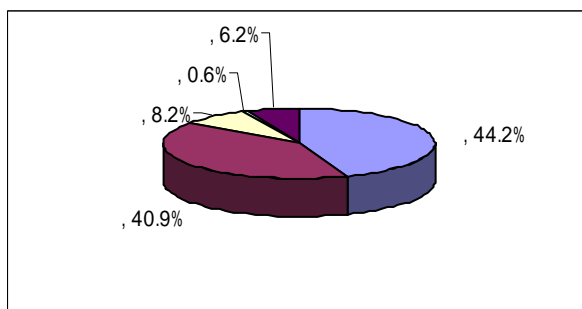
【問 11】本ホームは、サービス提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？



よく気を配っている
ある程度気を配っている
あまり気を配っていない
全く気を配っていない
無回答

満足度 91.8%
不満足度 2.4%

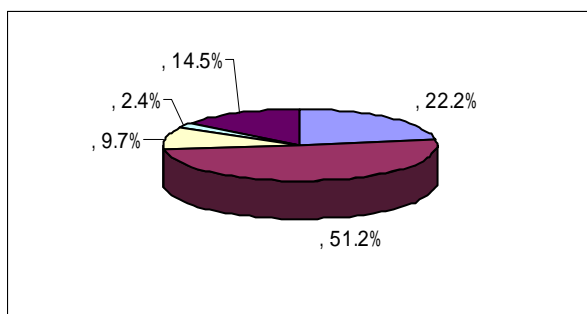
【問 12】本ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族様又は身元引受人様に伝わっているとお客様ご自身は感じますか？(また、回答される方がご家族様・身元引受人様の場合、伝わっていますか？)



充分に感じる
ある程度感じる
あまり感じない
全く感じない
無回答

満足度 85.0%
不満足度 8.7%

【問 1 3】本ホームはお客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？

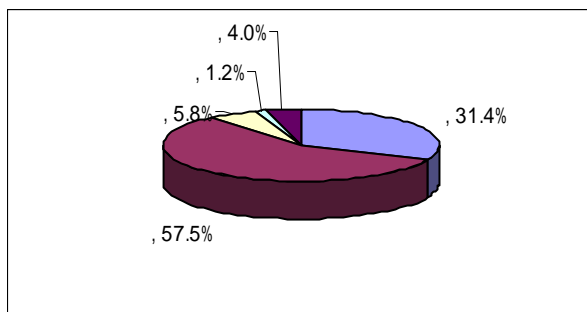


十分に感じる
ある程度感じる
あまり感じない
全く感じない
無回答

満足度 85.0%
不満足度 8.7%

(4) 本ホームのサービスの総合評価についてお伺いします

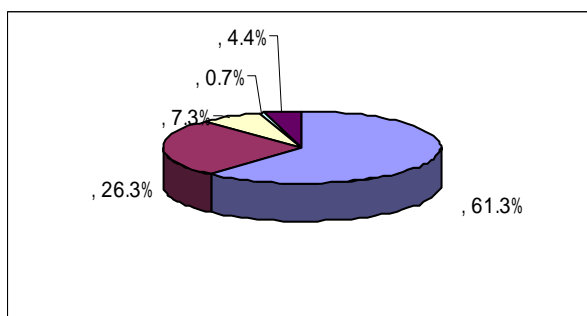
【問 1 4】総合的に考えて、本ホームのサービスに満足していますか？



満足
ほぼ満足
やや不満
不満
無回答

満足度 88.9%
不満足度 7.0%

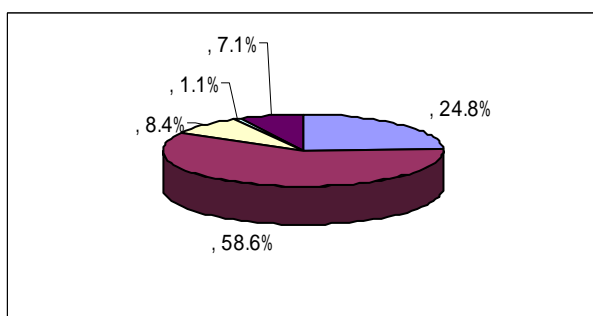
【問 1 5】本ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？



とても生活しやすくなった
すこし生活しやすくなった
あまり変わらない
生活しにくくなった
無回答

満足度 87.6%
不満足度 8.0%

【問 1 6】もし、有料老人ホームでのサービスが必要な知人がいた場合、本ホームでのサービス利用を薦めたいと思いますか？



ぜひ薦めたい
薦めても良い
あまり薦めたくない
絶対薦めない
無回答

満足度 83.4%
不満足度 9.5%