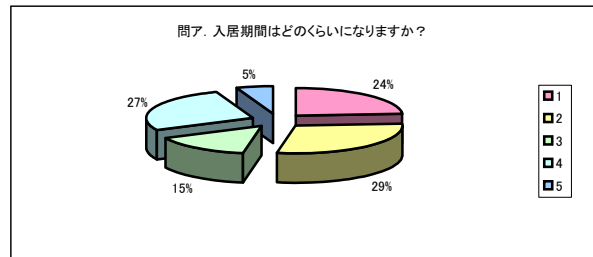


【全体49ホーム】〈入居者回答用〉平成24年度上期 顧客満足度調査 集計結果

| 回収数 | 配布数 | 回収率 |
|-----|------|-----|
| 885 | 1173 | 75% |

問ア. 入居期間はどのくらいになりますか？

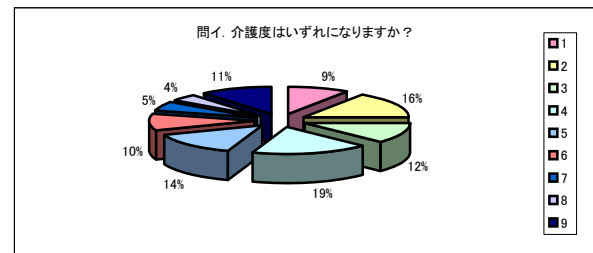
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-----------|-----|-----|
| 1 | 1年未満 | 212 | 24% |
| 2 | 1年以上～3年未満 | 255 | 29% |
| 3 | 3年以上～5年未満 | 131 | 15% |
| 4 | 5年以上 | 238 | 27% |
| 5 | 未回答 | 48 | 5% |



884

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 | 83 | 9% |
| 2 | 要支援1 | 137 | 15% |
| 3 | 要支援2 | 109 | 12% |
| 4 | 要介護1 | 159 | 18% |
| 5 | 要介護2 | 123 | 14% |
| 6 | 要介護3 | 89 | 10% |
| 7 | 要介護4 | 48 | 5% |
| 8 | 要介護5 | 39 | 4% |
| 8 | 未回答 | 97 | 11% |

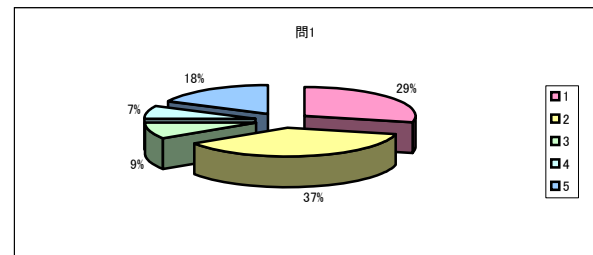


884

サービス内容について

問1 計画作成担当者(ケアマネジャー)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、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？

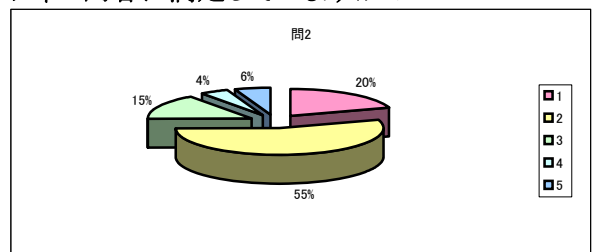
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|------------|-----|-----|
| 1 | 充分に行なっている | 254 | 29% |
| 2 | ある程度行なっている | 329 | 37% |
| 3 | あまり行なっていない | 81 | 9% |
| 4 | 全く行なっていない | 62 | 7% |
| 5 | 未回答 | 158 | 18% |



884

問2 年間行事や日常のレクリエーションなどのアクティビティの内容に満足していますか？

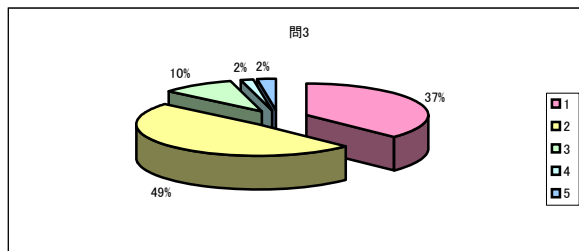
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 177 | 20% |
| 2 | ほぼ満足 | 482 | 54% |
| 3 | やや不満 | 136 | 15% |
| 4 | 不満 | 39 | 4% |
| 5 | 未回答 | 49 | 6% |



883

問3 ホーム内及びご入居者様の居室の清掃状況について満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 330 | 37% |
| 2 | ほぼ満足 | 430 | 49% |
| 3 | やや不満 | 87 | 10% |
| 4 | 不満 | 15 | 2% |
| 5 | 未回答 | 22 | 2% |

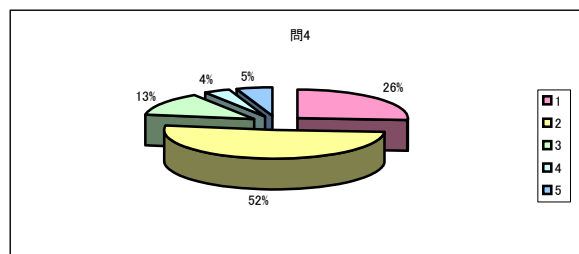


884

《お食事について》

問4 お米の味(質・炊き方)について満足していますか？

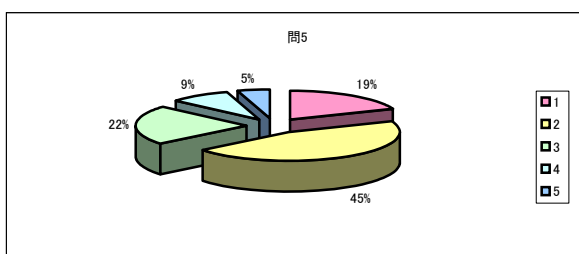
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 231 | 26% |
| 2 | ほぼ満足 | 455 | 51% |
| 3 | やや不満 | 116 | 13% |
| 4 | 不満 | 36 | 4% |
| 5 | 未回答 | 46 | 5% |



884

問5 おかずの味付けについて、満足していますか？

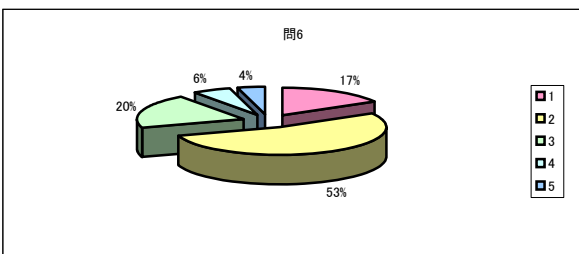
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 167 | 19% |
| 2 | ほぼ満足 | 401 | 45% |
| 3 | やや不満 | 196 | 22% |
| 4 | 不満 | 79 | 9% |
| 5 | 未回答 | 41 | 5% |



884

問6 料理の提供温度について満足していますか？

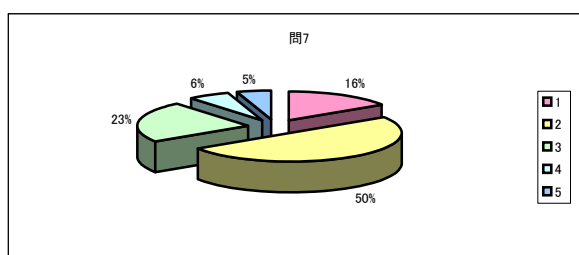
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 147 | 17% |
| 2 | ほぼ満足 | 472 | 53% |
| 3 | やや不満 | 176 | 20% |
| 4 | 不満 | 51 | 6% |
| 5 | 未回答 | 38 | 4% |



884

問7 メニューの内容についていかがですか？

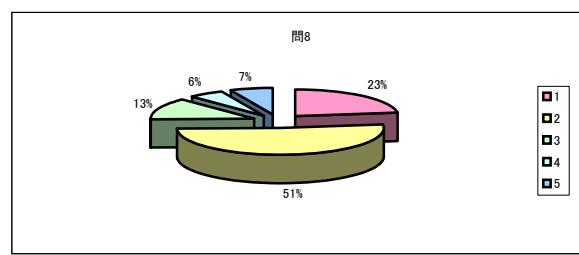
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 139 | 16% |
| 2 | ほぼ満足 | 442 | 50% |
| 3 | やや不満 | 206 | 23% |
| 4 | 不満 | 53 | 6% |
| 5 | 未回答 | 44 | 5% |



884

問8 おやつの種類・味・量について満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 201 | 23% |
| 2 | ほぼ満足 | 459 | 52% |
| 3 | やや不満 | 116 | 13% |
| 4 | 不満 | 49 | 6% |
| 5 | 未回答 | 59 | 7% |

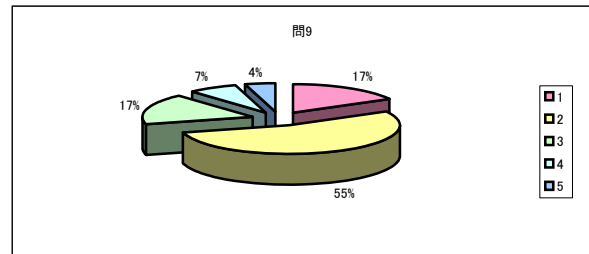


884

問9 お食事全般について満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 150 | 17% |
| 2 | ほぼ満足 | 475 | 54% |
| 3 | やや不満 | 154 | 17% |
| 4 | 不満 | 65 | 7% |
| 5 | 未回答 | 39 | 4% |

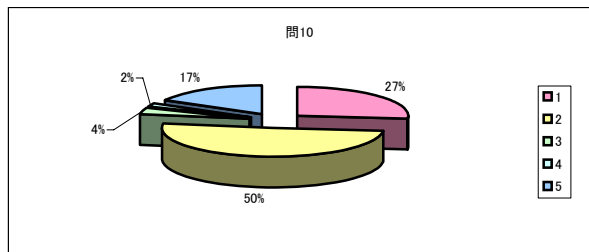
883



問10 厨房スタッフのマナー(言葉遣い・礼儀・態度・身だしなみ)に満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 236 | 27% |
| 2 | ほぼ満足 | 448 | 51% |
| 3 | やや不満 | 34 | 4% |
| 4 | 不満 | 15 | 2% |
| 5 | 未回答 | 151 | 17% |

884

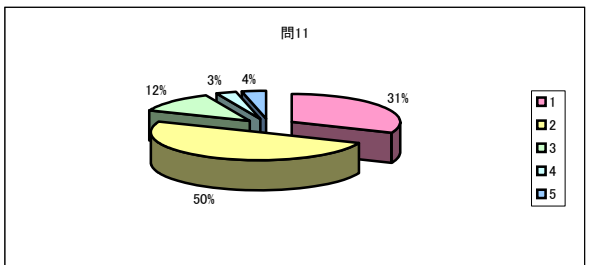


《入浴について》

問11 入浴時間について満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 277 | 31% |
| 2 | ほぼ満足 | 439 | 50% |
| 3 | やや不満 | 108 | 12% |
| 4 | 不満 | 27 | 3% |
| 5 | 未回答 | 31 | 4% |

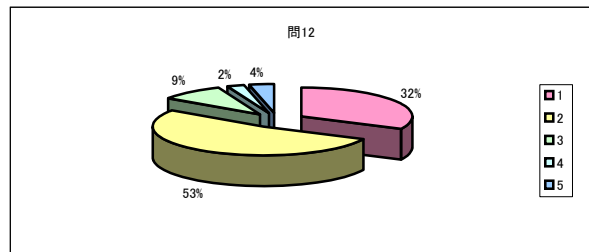
882



問12 入浴方法について満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 284 | 32% |
| 2 | ほぼ満足 | 463 | 52% |
| 3 | やや不満 | 83 | 9% |
| 4 | 不満 | 22 | 2% |
| 5 | 未回答 | 32 | 4% |

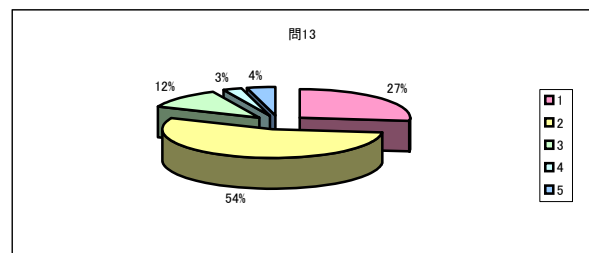
884



問13 浴室等の環境について満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 235 | 27% |
| 2 | ほぼ満足 | 484 | 55% |
| 3 | やや不満 | 104 | 12% |
| 4 | 不満 | 25 | 3% |
| 5 | 未回答 | 36 | 4% |

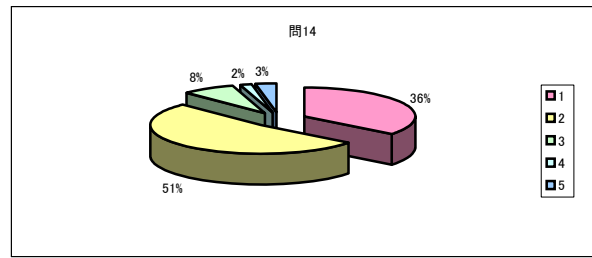
884



本ホームの対応について

問14 ホームスタッフのマナー(言葉遣い・礼儀・態度・身だしなみ)に満足していますか？

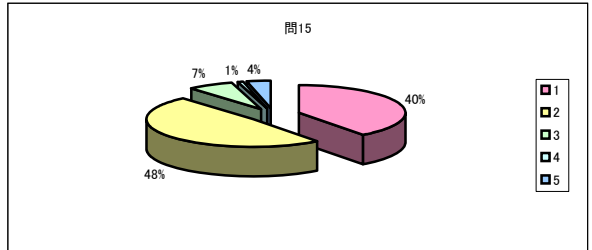
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 315 | 36% |
| 2 | ほぼ満足 | 458 | 52% |
| 3 | やや不満 | 70 | 8% |
| 4 | 不満 | 15 | 2% |
| 5 | 未回答 | 26 | 3% |



884

問15 ホームスタッフは、快適で安全に過ごせるよう生活リズムに配慮した対応をしていますか？

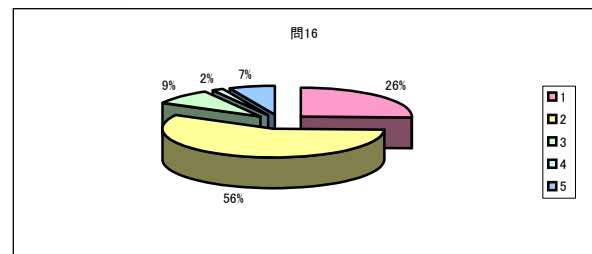
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------------|-----|-----|
| 1 | よく気を配っている | 350 | 40% |
| 2 | ある程度気を配っている | 434 | 49% |
| 3 | あまり気を配っていない | 61 | 7% |
| 4 | 全く気を配っていない | 6 | 1% |
| 5 | 未回答 | 33 | 4% |



884

問16 ホームスタッフの専門的ケアや助言等の対応に満足していますか？

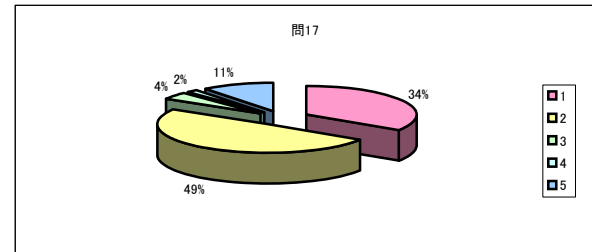
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 226 | 26% |
| 2 | ほぼ満足 | 506 | 57% |
| 3 | やや不満 | 78 | 9% |
| 4 | 不満 | 16 | 2% |
| 5 | 未回答 | 58 | 7% |



884

問17 本ホームによる受付相談業務(電話・窓口対応等)に満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 301 | 34% |
| 2 | ほぼ満足 | 439 | 50% |
| 3 | やや不満 | 37 | 4% |
| 4 | 不満 | 14 | 2% |
| 5 | 未回答 | 93 | 11% |

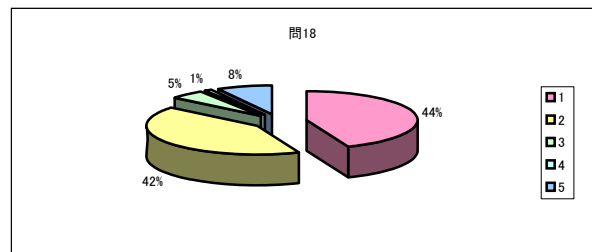


884

問18 本ホームはプライバシーへの配慮をしていると感じますか？

(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)

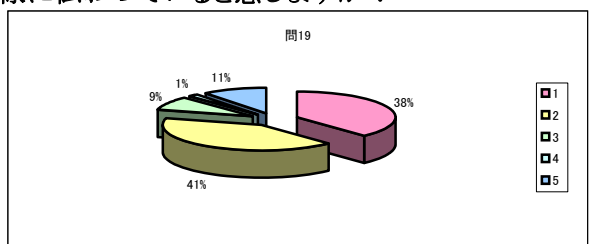
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|----------------|-----|-----|
| 1 | しっかり行なっていると感じる | 387 | 44% |
| 2 | ある程度行なっていると感じる | 372 | 42% |
| 3 | あまり行なっていないと感じる | 43 | 5% |
| 4 | 全く行なっていないと感じる | 10 | 1% |
| 5 | 未回答 | 71 | 8% |



883

問19 本ホームでの生活の様子について、身元引受人様に伝わっていると感じますか？

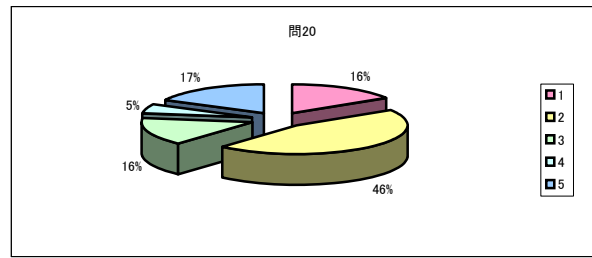
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|---------|-----|-----|
| 1 | 十分に感じる | 335 | 38% |
| 2 | ある程度感じる | 363 | 41% |
| 3 | あまり感じない | 78 | 9% |
| 4 | 全く感じない | 13 | 1% |
| 5 | 未回答 | 94 | 11% |



883

問20 本ホームは、防災及び災害時における計画や訓練などの対策を講じておりますが、その体制に満足していますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 142 | 16% |
| 2 | ほぼ満足 | 403 | 46% |
| 3 | やや不満 | 138 | 16% |
| 4 | 不満 | 46 | 5% |
| 5 | 未回答 | 154 | 17% |

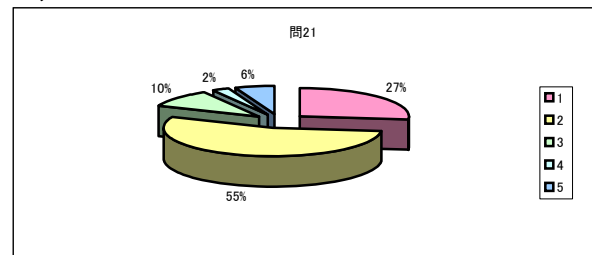


883

本ホームのサービスの総合評価について

問21 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？

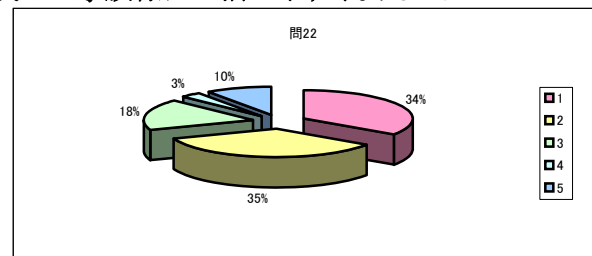
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-------|-----|-----|
| 1 | 十分に満足 | 236 | 27% |
| 2 | ほぼ満足 | 482 | 54% |
| 3 | やや不満 | 90 | 10% |
| 4 | 不満 | 22 | 2% |
| 5 | 未回答 | 52 | 6% |



882

問22 本ホームのサービスを利用したことで、ご入居者様及びご家族様は生活しやすくなりましたか？

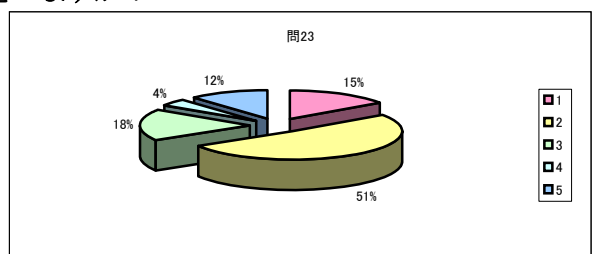
| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|--------------|-----|-----|
| 1 | とても生活しやすくなった | 304 | 34% |
| 2 | すこし生活しやすくなった | 310 | 35% |
| 3 | あまり変わらない | 155 | 18% |
| 4 | 不満 | 27 | 3% |
| 5 | 未回答 | 87 | 10% |



883

問23 本ホームでのサービスの利用を知人に薦めたいと思いますか？

| 番号 | 回答内容 | 回答数 | 回答率 |
|----|-----------|-----|-----|
| 1 | ぜひ薦めたい | 135 | 15% |
| 2 | 薦めてもよい | 451 | 51% |
| 3 | あまり薦めたくない | 158 | 18% |
| 4 | 絶対薦めない | 35 | 4% |
| 5 | 未回答 | 104 | 12% |



883