

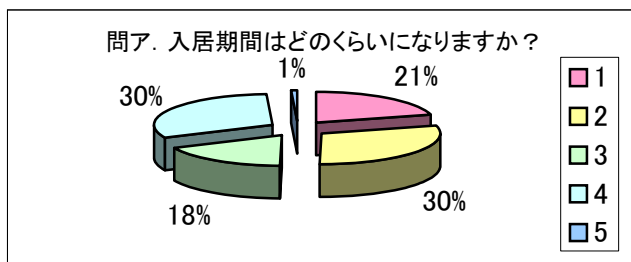
【全体49ホーム】〈ご家族回答用〉平成24年度上期 顧客満足度調査 集計結果

回収数	配布数	回収率
1642	2656	62%

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	341	21%
2	1年以上～3年未満	489	30%
3	3年以上～5年未満	292	18%
4	5年以上	510	31%
5	未回答	15	1%

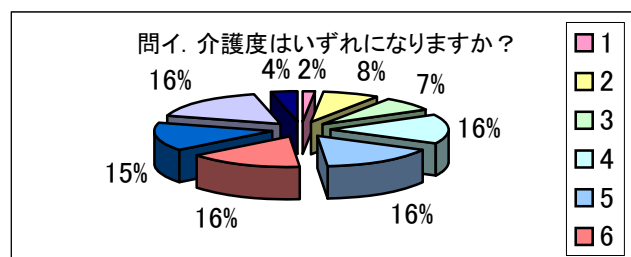
1647



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	130	8%
3	要支援2	121	7%
4	要介護1	256	16%
5	要介護2	268	16%
6	要介護3	259	16%
7	要介護4	249	15%
8	要介護5	277	17%
8	未回答	60	4%

1647

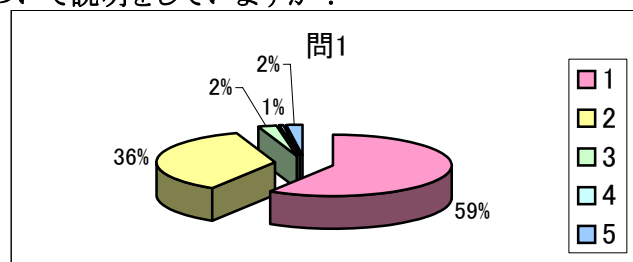


サービス内容について

問1 計画作成担当者(ケアマネージャー)は、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	967	59%
2	ある程度行なっている	587	36%
3	あまり行なっていない	41	2%
4	全く行なっていない	12	1%
5	未回答	35	2%

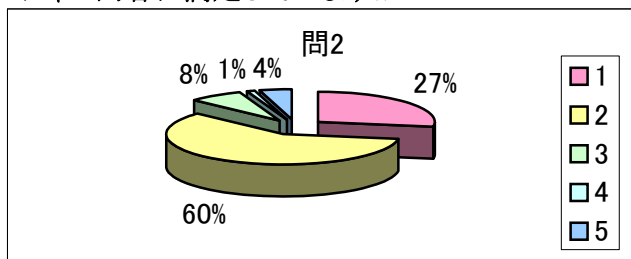
1642



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？

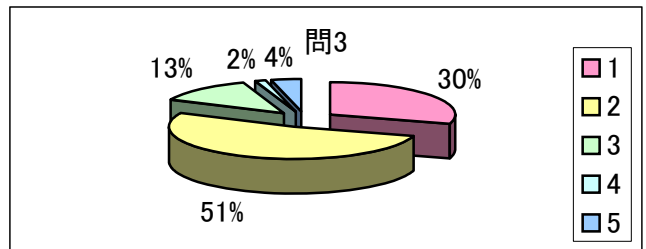
番号	回答内容	回答数	回答率
1	十分に満足	453	28%
2	ほぼ満足	978	60%
3	やや不満	127	8%
4	不満	17	1%
5	未回答	73	4%

1648



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	489	30%
2	ほぼ満足	858	52%
3	やや不満	208	13%
4	不満	25	2%
5	未回答	62	4%

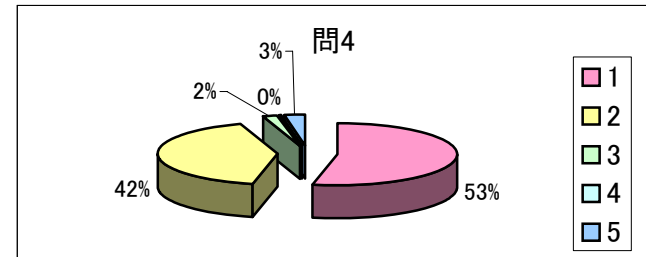


1642

本ホームの対応について

問4 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？

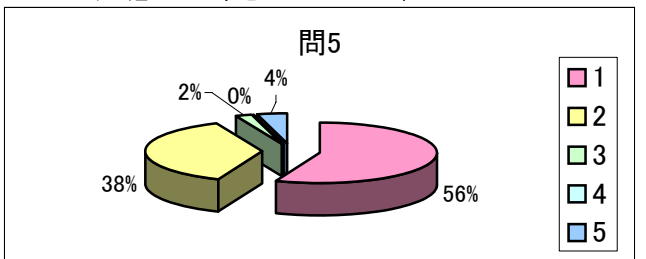
番号	回答内容	回答数	回答率
1	十分に満足	877	53%
2	ほぼ満足	686	42%
3	やや不満	32	2%
4	不満	4	0%
5	未回答	48	3%



1647

問5 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？

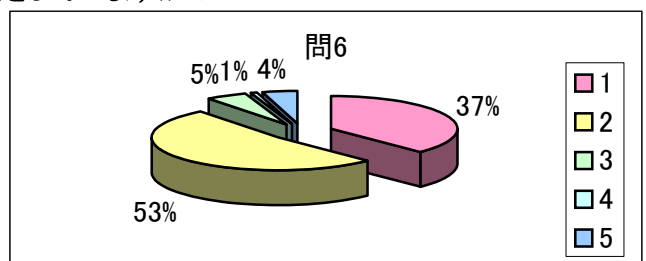
番号	回答内容	回答数	回答率
1	よく気を配っている	925	56%
2	ある程度気を配っている	618	38%
3	あまり気を配っていない	36	2%
4	全く気を配っていない	1	0%
5	未回答	67	4%



1647

問6 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？

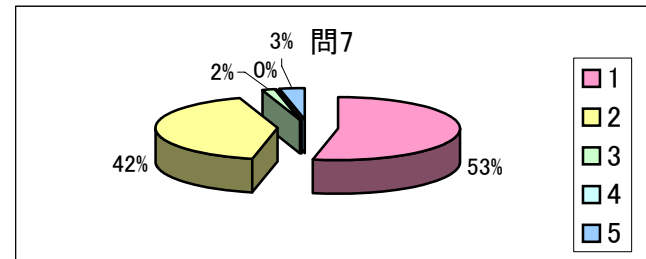
番号	回答内容	回答数	回答率
1	十分に満足	617	38%
2	ほぼ満足	856	52%
3	やや不満	87	5%
4	不満	16	1%
5	未回答	71	4%



1647

問7 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	878	53%
2	ほぼ満足	685	42%
3	やや不満	28	2%
4	不満	1	0%
5	未回答	55	3%

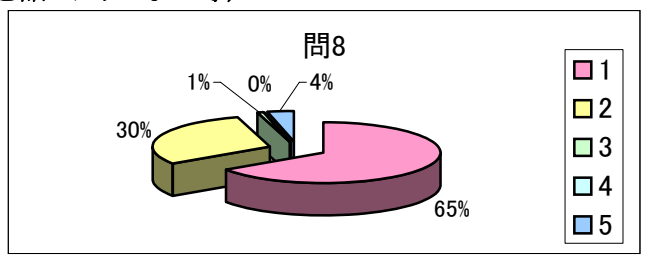


1647

問8 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)

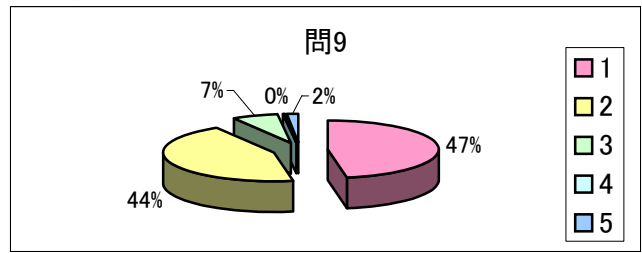
番号	回答内容	回答数	回答率
1	しっかり行なっていると感じる	1080	66%
2	ある程度行なっていると感じる	493	30%
3	あまり行なっていないと感じる	14	1%
4	全く行なっていないと感じる	1	0%
5	未回答	59	4%



1647

問9 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？

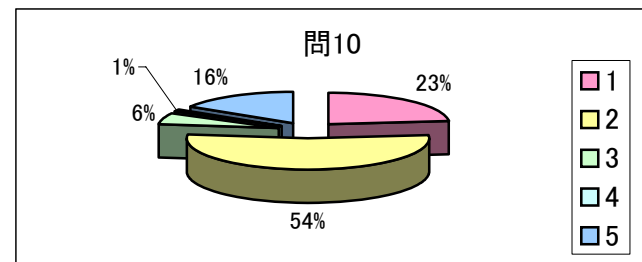
番号	回答内容	回答数	回答率
1	充分に感じる	776	47%
2	ある程度感じる	728	44%
3	あまり感じない	108	7%
4	全く感じない	8	0%
5	未回答	26	2%



1646

問10 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	充分に満足	385	23%
2	ほぼ満足	883	54%
3	やや不満	95	6%
4	不満	20	1%
5	未回答	263	16%

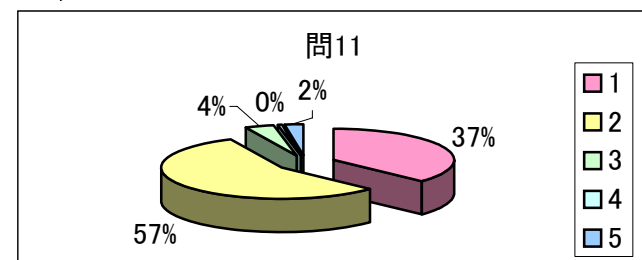


1646

本ホームのサービスの総合評価について

問11 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？

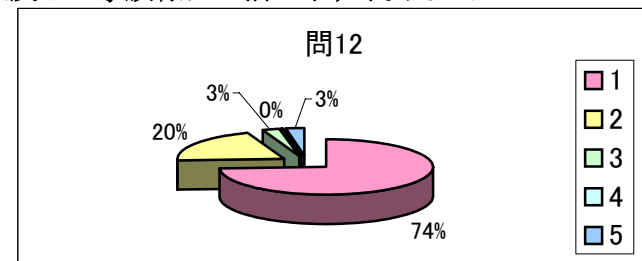
番号	回答内容	回答数	回答率
1	充分に満足	606	37%
2	ほぼ満足	925	56%
3	やや不満	66	4%
4	不満	8	0%
5	未回答	41	2%



1646

問12 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？

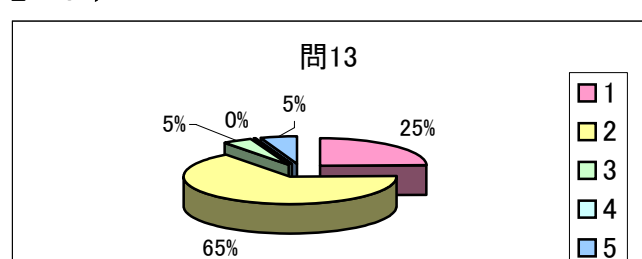
番号	回答内容	回答数	回答率
1	とても生活しやすくなった	1220	74%
2	すこし生活しやすくなった	335	20%
3	あまり変わらない	42	3%
4	不満	1	0%
5	未回答	48	3%



1646

問13 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	406	25%
2	薦めてもよい	1067	65%
3	あまり薦めたくない	74	5%
4	絶対薦めない	4	0%
5	未回答	90	5%



1641