

# サンヒルズ八景1番館 顧客満足度調査（入居者）

平成30年 実施

【結果集計表】

## 入居者様回答

## 詳細結果

配布（ヒアリングによる） 98名 回答者 80名/ 回答率 81.6%		回答割合					
		5	4	3	2	1	
		満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満	不満	
問1	職員の接遇（挨拶、言葉遣いや身だしなみ等）はいかがでしょう？	昨年	52.7%	35.1%	10.8%	1.4%	0.0%
		今年	△67.5%	▼21.2%	10.0%	△0%	▼1.2%
問2※	当館は、接遇（言葉遣い、身だしなみ等）や介護技術等、職員教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	昨年	35.1%	40.5%	20.3%	4.1%	0.0%
		今年	△55%	▼18.8%	21.3%	▼5%	0.0%
問3※	入居者様に満足して頂けるサービスを提供するために、誠意をもって仕事をしていると思いますか？	昨年	55.4%	28.4%	14.9%	1.3%	0.0%
		今年	△63.7%	▼23.7%	10.0%	▼2.5%	0.0%
問4	入居者様に、ご提案したケアプラン（介護サービス計画書）に満足されていますか？	昨年	37.8%	40.6%	21.6%	0.0%	0.0%
		今年	△58.7%	▼28.7%	5.0%	▼7.5%	0.0%
問5	当館の食事内容（献立、味付け、行事食等）に満足されていますか？	昨年	40.5%	44.6%	10.8%	2.7%	1.4%
		今年	△42.5%	▼37.5%	11.3%	▼5%	▼3.7%
問6	当館の日常のレクリエーション（運動の機会等）や年間行事等の内容に満足されていますか？又、今後のレクリエーション、行事等ご希望をお聞かせ下さい。	昨年	21.6%	37.8%	37.8%	2.7%	0.0%
		今年	△37.5%	▼30%	30.0%	△2.5%	0.0%
問7	当館での日々の機能訓練や運動内容に満足されていますか？		40.0%	16.3%	41.3%	2.5%	0.0%
問8※	館内は、衛生的、清潔感のある施設だと感じますか？	昨年	63.5%	31.1%	4.0%	1.4%	0.0%
		今年	△71.2%	▼20%	8.8%	△0%	0.0%
問9※	入居者様の日々の身体状況や生活の様子が、ご家族様に伝わっていると感じますか？	昨年	44.6%	35.0%	17.6%	1.4%	1.4%
		今年	△62.5%	▼25%	10.0%	▼2.5%	0.0%
問10※	当館における職員間（介護、看護、ケアマネージャー、作業療法士、相談員等）並びに外部担当者（医療機関、他事業所等）との連携体制は整っていると感じますか？		25.0%	33.8%	36.3%	5.0%	0.0%
問11※	併設している協力医療機関及び歯科医療機関、薬局等との連携体制は整っていると感じますか？		15.0%	30.0%	53.8%	1.3%	0.0%
問12◇	もし介護保険制度で利用できないサービス（例えば、お部屋の掃除を毎日行う等）が、有料で可能となった時は、利用を希望されますか？ 又、希望するサービスがございましたらお聞かせください。		2.5%	7.5%	11.3%	17.5%	61.3%
問13※	入居されたことで入居者様とご家族様の生活は、以前に比べて安心して過ごして頂けるようになりましたか？	昨年	63.5%	28.4%	2.7%	5.4%	0.0%
		今年	△71.2%	▼21.2%	7.5%	△0%	0.0%
問14*	もし当館のような施設やサービスを希望されている知人がいらっしゃいましたら、当館をお薦めしますか？	昨年	25.7%	56.8%	16.2%	1.4%	0.0%
		今年	△30%	▼42.5%	26.3%	△1.2%	0.0%