

サンヒルズ八景1番館 顧客満足度調査（家族）

平成30年 実施

【結果集計表】

家族様回答 詳細結果

配布（郵送による） 98名 回答者 59名/ 回答率 60.2%			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	56.0%	40.0%	4.0%	0.0%	0.0%
		今年	▼ 54.2%	▼ 37.3%	6.8%	▼ 1.7%	0.0%
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行っていると感じますか？	昨年	46.0%	46.0%	6.0%	2.0%	0.0%
		今年	△ 50.9%	▼ 40.7%	5.0%	▼ 3.4%	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えますか？	昨年	48.0%	42.0%	8.0%	2.0%	0.0%
		今年	▼ 47.5%	△ 42.4%	8.4%	△ 1.7%	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	24.0%	52.0%	14.0%	10.0%	0.0%
		今年	△ 35.6%	△ 57.6%	6.8%	0.0%	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	28.0%	34.0%	16.0%	14.0%	6.0%
		今年	▼ 23.7%	△ 47.5%	18.6%	△ 8.5%	△ 1.7%
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	18.0%	32.0%	30.0%	4.0%	0.0%
		今年	△ 20.3%	△ 49.2%	16.9%	△ 1.7%	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？		23.7%	32.2%	28.8%	3.4%	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？（場所等もご記入下さい）	昨年	46.0%	30.0%	6.0%	2.0%	0.0%
		今年	△ 54.2%	▼ 23.7%	5.1%	▼ 5.1%	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	34.0%	36.0%	4.0%	10.0%	0.0%
		今年	▼ 32.2%	△ 44%	6.8%	△ 6.8%	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？		28.8%	49.1%	5.1%	5.1%	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？		38.9%	42.4%	0.0%	8.5%	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。		5.0%	33.9%	37.3%	8.5%	3.4%
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	48.0%	26.0%	10.0%	0.0%	0.0%
		今年	△ 61%	△ 39%	0.0%	0.0%	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	24.0%	44.0%	16.0%	0.0%	0.0%
		今年	△ 33.9%	△ 54.2%	10.2%	0.0%	0.0%

《凡 例》

※

5	4	3	2	1
充分感じる	ある程度感じる	どちらでもない	あまり感じない	全く感じない

*

5	4	3	2	1
是非薦める	薦めてもよい	どちらでもない	あまり薦めない	絶対薦めない

◇

5	4	3	2	1
是非希望する	希望する	どちらでもない	あまり希望しない	希望しない