

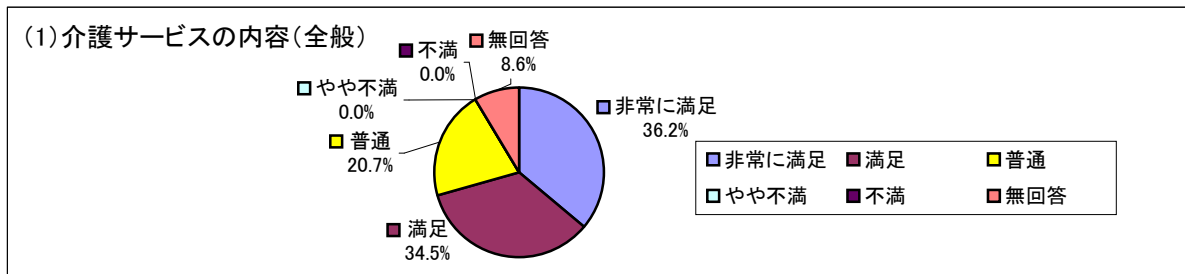
寶樹苑 お客さまアンケート集計結果[平成19年12月～平成20年1月]

対象:100名 回答58件(回答率58.0%)

◆介護サービスの質について

※網掛け部分…やや不満・不満が3件以上あったもの

項 目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(1)介護サービスの内容(全般)	21	20	12	0	0	5	58 (件数)
	36.2	34.5	20.7	0.0	0.0	8.6	100.0 (%)



項 目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(2)看護サービスの内容	21	19	12	0	0	6	58 (件数)
	36.2	32.8	20.7	0.0	0.0	10.3	100.0 (%)
(3)レクリエーションの回数・内容	16	13	21	1	0	7	58 (件数)
	27.6	22.4	36.2	1.7	0.0	12.1	100.0 (%)
(4)一日の過ごし方	15	11	21	0	0	11	58 (件数)
	25.9	19.0	36.2	0.0	0.0	19.0	100.0 (%)
(5)排泄の際の対応	19	13	17	0	0	9	58 (件数)
	32.8	22.4	29.3	0.0	0.0	15.5	100.0 (%)
(6)入浴時の対応	17	15	15	0	0	11	58 (件数)
	29.3	25.9	25.9	0.0	0.0	19.0	100.0 (%)
(7)送迎時の対応	12	8	13	0	0	25	58 (件数)
	20.7	13.8	22.4	0.0	0.0	43.1	100.0 (%)

◆施設の食事について

項 目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(1)食事の味	18	11	14	1	0	14	58 (件数)
	31.0	18.8	24.1	1.7	0.0	24.1	100.0 (%)
(2)食事の食べ易さ	20	10	13	1	0	14	58 (件数)
	34.5	17.2	22.4	1.7	0.0	24.1	100.0 (%)
(3)食事の温かさ	16	15	11	2	0	14	58 (件数)
	27.6	25.9	19.0	3.4	0.0	24.1	100.0 (%)
(4)食事の雰囲気	21	11	15	2	0	9	58 (件数)
	36.2	19.0	25.9	3.4	0.0	15.5	100.0 (%)
(5)食事介護の適切さ	18	12	14	1	0	13	58 (件数)
	31.0	20.7	24.1	1.7	0.0	22.4	100.0 (%)

◆施設の設備等について

項 目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
(1)案内表示の分かり易さ	16	17	21	1	0	3	58 (件数)
	27.6	29.3	36.2	1.7	0.0	5.2	100.0 (%)
(2)清潔感・臭気	23	18	12	1	0	4	58 (件数)
	39.7	31.0	20.7	1.7	0.0	6.9	100.0 (%)
(3)温度設定	21	23	11	0	0	3	58 (件数)
	36.2	39.7	19.0	0.0	0.0	5.2	100.0 (%)
(4)照明・色彩	17	23	12	3	0	3	58 (件数)
	29.3	39.7	20.7	5.2	0.0	5.2	100.0 (%)
(5)施設・設備等	20	16	16	1	0	5	58 (件数)
	34.5	27.6	27.6	1.7	0.0	8.6	100.0 (%)

◆職員の対応について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1) 挨拶・言葉遣い	35	13	7	0	0	3	58	(件数)
	60.3	22.4	12.1	0.0	0.0	5.2	100.0	(%)
(2) 受付・電話対応	34	15	1	0	0	8	58	(件数)
	58.6	25.9	1.7	0.0	0.0	13.8	100.0	(%)
(3) 見学・面会時の案内、説明対応	29	15	8	0	0	6	58	(件数)
	50.0	25.9	13.8	0.0	0.0	10.3	100.0	(%)
(4) 意見・相談・苦情・質問への対応	26	21	8	1	0	2	58	(件数)
	44.8	36.2	13.8	1.7	0.0	3.4	100.0	(%)
(5) 緊急時の対応	22	17	8	0	0	11	58	(件数)
	37.9	29.3	13.8	0.0	0.0	19.0	100.0	(%)
(6) 管理者・責任者としての対応	27	13	11			7	58	(件数)
	46.6	22.4	19.0	0.0	0.0	12.1	100.0	(%)

◆施設運営について

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	
(1) 費用や施設の方針についての説明	18	15	13	1	0	11	58	(件数)
	31.0	25.9	22.4	1.7	0.0	19.0	100.0	(%)
(2) 個別ケア計画への本人の意向・要望の反映	24	16	15	0	0	3	58	(件数)
	41.4	27.6	25.9	0.0	0.0	5.2	100.0	(%)
(3) 個別ケア計画の説明	26	14	12	1	0	5	58	(件数)
	44.8	24.1	20.7	1.7	0.0	8.6	100.0	(%)
(4) プライバシーの配慮	26	13	14	0	0	5	58	(件数)
	44.8	22.4	24.1	0.0	0.0	8.6	100.0	(%)

◆総合評価

項目	大変良い	良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	合計	
総合評価	22	23	9	0	0	4	58	(件数)
	37.9	39.7	15.5	0.0	0.0	6.9	100.0	(%)

