

各 位



会社名:株式会社メッセージ  
代表者名:代表取締役社長 橋本 俊明  
(JASDAQ・コード番号:2400)  
問合せ先:専務取締役 矢吹 章  
電話番号:086-242-1551

## ご入居者様・ご家族様満足度調査結果のご報告

株式会社メッセージ（本社：岡山県岡山市 代表取締役社長：橋本俊明）では、毎年1回「アミーユ」ご入居者様・ご家族様の満足度について調査を実施しています。このたび、本年2月に実施しました調査結果がまとまりましたので概要を下記のとおりご報告いたしますとともに、詳細データおよび同じく毎年実施しております施設別内部評価データをホームページ上に公開しましたので合わせてお知らせいたします。

ホームページアドレス:<http://www.amille.jp/>

記

### 1. ご入居者様・ご家族様満足度調査の概要

株式会社メッセージが運営します高齢者向けケア付住宅「アミーユ」では、ご入居者様・ご家族様にご満足いただけるように、日々工夫を重ね、サービスの向上に努めておりますが、ややもすると自己満足になっている点や努力・工夫の足りない面も多々あるかと思えます。

そこでサービスの向上を目指し、ご入居者様・ご家族様が各施設に対しどのようにお感じになっていらっしゃるか、総合的な満足度に加えて、**<施設・環境><お食事><お風呂><生活支援><職員の対応><旅行・外出><催し物>**への満足度、さらには生活の**<自由度><安心度>**及び**<継続入居意向>**について、外部調査機関によるアンケート調査を年1回実施しています。

- 調査対象／高齢者向けケア付住宅「アミーユ」ご入居者様  
高齢者向けケア付住宅「アミーユ」ご入居者様のご家族様
- 調査手法／ご入居者様：聞き取り調査可能なご入居者様への外部機関調査員訪問聞き取り調査  
ご家族様：郵送自記入式無記名調査
- 実施時期／平成17年2月
- 調査対象／ご入居者様：2,718人、有効回答数：2,248人（有効回答率82.7%）  
ご家族様：2,643人（郵送数）、有効回答数：1,836人（有効回答率69.5%）

本件についてのお問合せ先

株式会社メッセージ 経営企画室 担当:佐藤忍 TEL:086-242-1551、FAX:086-242-1577

E-mail: [ssatou@amille.co.jp](mailto:ssatou@amille.co.jp) 〒710-0973 岡山県岡山市下中野1222-7

<http://www.amille.jp/>

A-05060102

## 2. 調査結果の概要

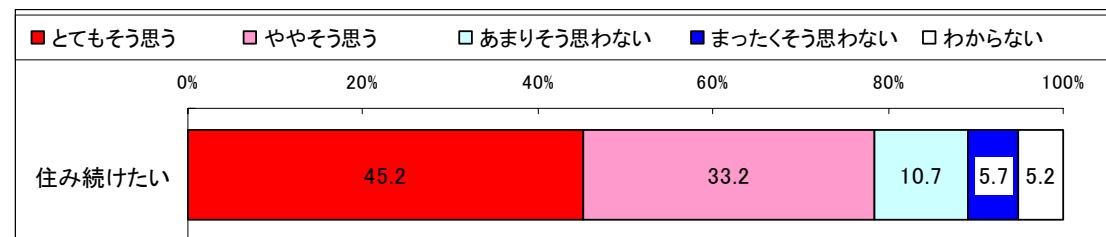
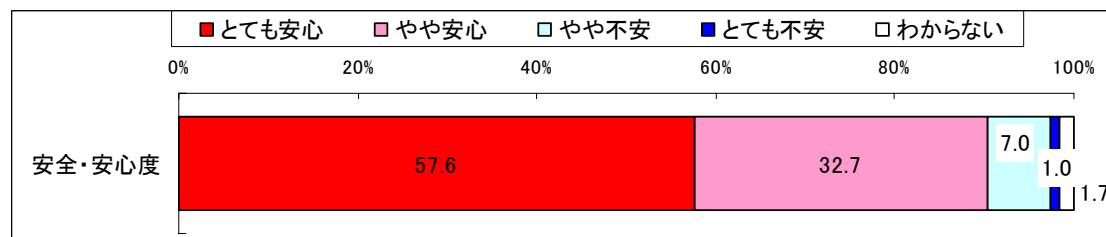
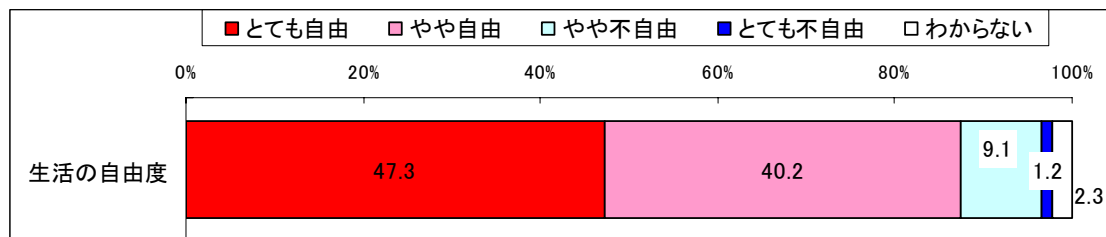
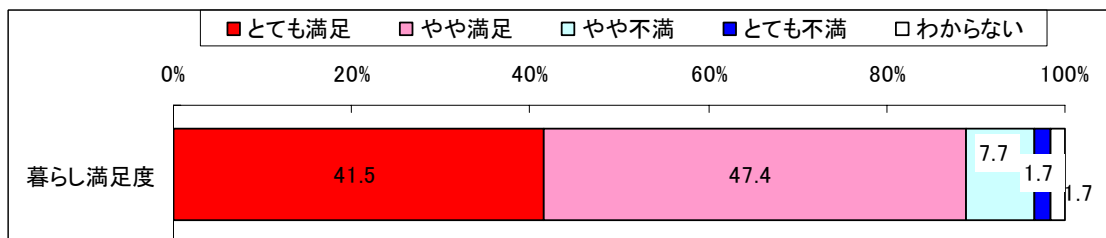
### <ご入居者様の満足度>

ご入居者様が感じている「アミーユ」での『暮らしの満足度』は、全体で「とても満足」「やや満足」の合計が88.9%であります。

『生活の自由度』では、「とても自由」「やや自由」の合計が87.5%、『生活の安全・安心度』では「とても安心」が6割近くを占め、「とても安心」「やや安心」合わせて90.3%の方が「安心である」と感じられています。

また、アミーユに『住み続けたい』と感じられている方は、「とてもそう思う」「ややそう思う」の合計で78.4%を占めています。

### <ご入居者様満足度グラフ(全体集計)>



本件についてのお問合せ先

株式会社メッセージ 経営企画室 担当:佐藤忍 TEL:086-242-1551、FAX:086-242-1577

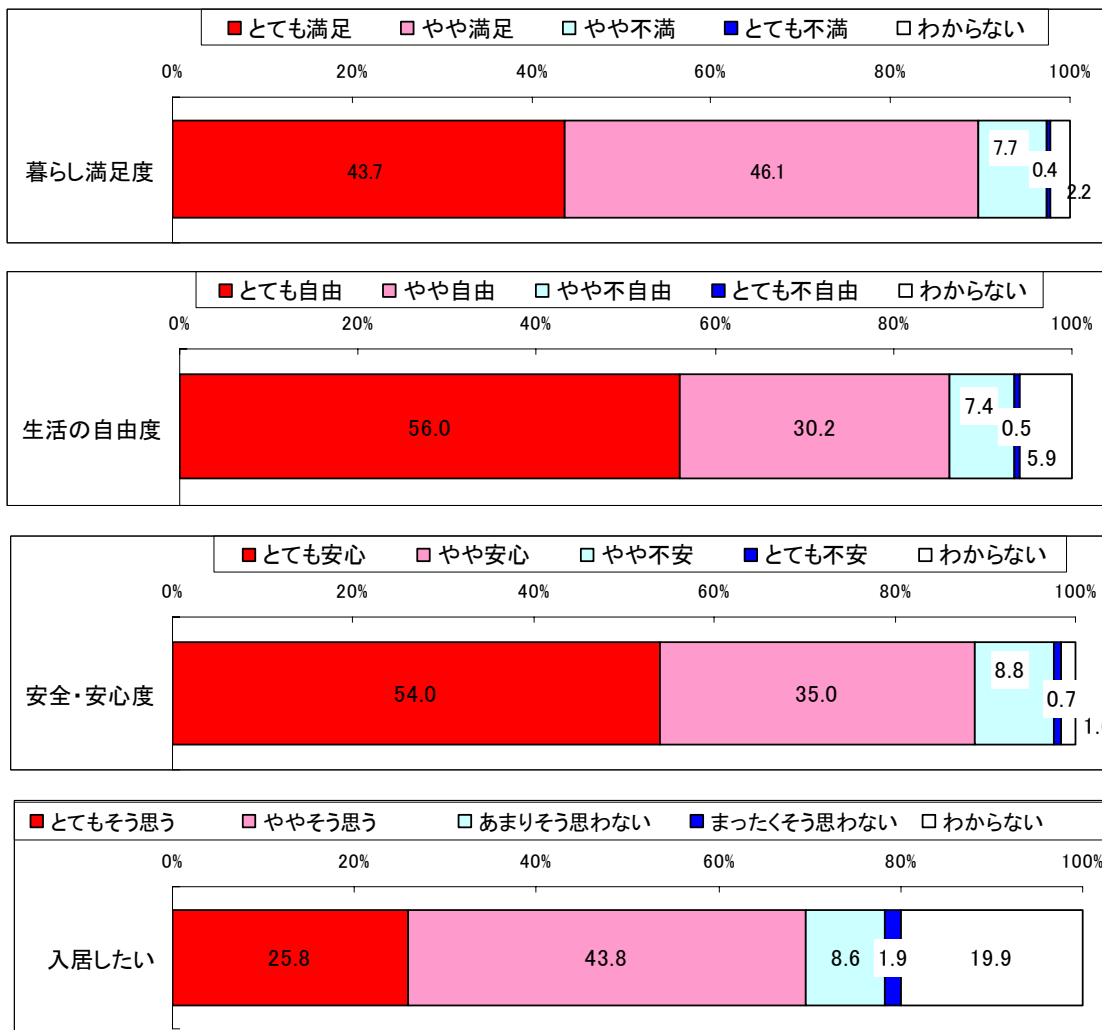
E-mail: ssatou@amille.co.jp 〒710-0973 岡山県岡山市下中野1222-7

## <ご家族様の満足度>

ご家族様が感じている「アミーユ」での『暮らしの満足度』は、全体で「とても満足」「やや満足」の合計が89.8%であります。

『生活の自由度』では「とても自由」「やや自由」の合計が86.2%、『生活の安全・安心度』の「とても安心」「やや安心」の合計が89.0%で、良い印象を持たれています。また、将来ご家族様ご自身で「アミーユ」に『入居したい』と感じられている方は、全体の69.6%を占めています。

### <ご家族様満足度グラフ(全体集計)>



### 3. 内部評価の概要

各「アミーユ」で介護に対する理念・知識・技術の3つの側面からサービスの質を推し量るために、19の категория、介護内容127評価項目を設定し内部評価を年1回実施しています。ホームページ上に公開しますデータは、それぞれの得点率(満点に対する各施設各項目得点比率)を算出したものです。

- 評価手法/2~3名の評価者による、項目毎施設長、スタッフ、ご入居者様への訪問聞き取り評価および記録監査評価、実態観察評価
- 実施時期/平成16年7月~9月

以上

本件についてのお問合せ先

株式会社メッセージ 経営企画室 担当:佐藤忍 TEL:086-242-1551、FAX:086-242-1577

E-mail:ssatou@amille.co.jp 〒710-0973 岡山県岡山市下中野1222-7