

平成29年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

ケアステーションいなほ

配布数	回答数	回収率
13	7	53.8%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	4	57.1%
ご家族	3	42.9%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%

① 契約の際、契約書や重要事項説明書の説明は丁寧でわかりやすいですか？

非常に満足	1	14.3%
やや満足	2	28.6%
普通	4	57.1%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

② 訪問介護看護計画は、わかりやすく納得のいく内容ですか？

非常に満足	1	14.3%
やや満足	2	28.6%
普通	4	57.1%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

③ 職員は訪問介護看護計画に書かれている通りにサービスを提供していますか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	2	28.6%
普通	3	42.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

④ 複数の職員(ヘルパー)が訪問しても、同じサービスが提供されていますか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	1	14.3%
普通	3	42.9%
やや不満	1	14.3%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

回答

- ・週に1回、利用者についての会議を行っていき手順や支援内容の確認を徹底し、サービスの提供を行っていきます。
- ・手順書の見直し、今まで以上に利用者の情報共有を徹底しサービスの提供を行っていきます。

⑤ あなたが訪問時刻や曜日の変更を希望された場合は柔軟な対応をしていますか？

非常に満足	1	14.3%
やや満足	3	42.9%
普通	3	42.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

⑥ オペレーターの電話対応について満足されていますか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	3	42.9%
普通	2	28.6%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

⑦ 随時の対応、随時の訪問時対応について満足されていますか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	2	28.6%
普通	3	42.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

⑧ サービスについての相談、希望・要望を気軽に職員や事業所に伝えられていますか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	2	28.6%
普通	3	42.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

⑨ 職員の態度や言葉遣いは良いですか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	1	14.3%
普通	3	42.9%
やや不満	1	14.3%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

回答

・利用者に不快な思いをさせないよう今後も事業所内で接遇の研修を行い、態度や立ち振る舞い言葉遣いについて徹底していきます。

⑩ 職員の身だしなみは整っていますか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	2	28.6%
普通	3	42.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

⑪ 安全・衛生、プライバシーに配慮を行ってサービスをしていますか？

非常に満足	2	28.6%
やや満足	1	14.3%
普通	3	42.9%
やや不満	1	14.3%
非常に不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

回答

・安全について：今後も事故防止委員会にて検討会議を行い、安全にサービスの提供ができるよう徹底していきます。

・衛生について：感染予防のため手洗い・うがい施行し清潔な状態でのサービスの提供ができるよう今後も徹底していきます。

・プライバシーについて：今後もプライバシー保護についての研修やマニュアルの確認を行い適切な対応ができるよう改善していきます。