

令和2年度 ご利用者様満足度アンケート集計結果及び改善策

訪問介護ステーション スマイルケアいなほ

配布数	回答数	回収率
27	17	63.0%

実施期間 R3.1/15~2/10

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	9	52.9%
ご家族	8	47.1%
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？

満足	10	58.8%
やや満足	3	17.6%
普通	3	17.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

・わかりづらかったように今思う。

改善策

・ご意見ありがとうございます。契約書や重要事項説明書の説明の仕方について、利用者様、ご家族様の目線でわかりやすく丁寧に説明できるよう指導していきます。

② 訪問介護計画は、わかりやすく納得のいく内容ですか？

満足	9	52.9%
やや満足	0	0.0%
普通	5	29.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	17.6%

〈ご意見〉

・すべて書類は字も小さく読みづらい。

改善策

・ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけしています。説明する際に拡大した訪問介護計画書を持参することもできますので、事業所にご連絡いただくか、職員にお伝え下さい。

③ 職員は訪問介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？

満足	11	64.7%
やや満足	2	11.8%
普通	1	5.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	17.6%

〈ご意見〉

④ 複数の職員が訪問しても、同じサービスが提供されていますか？

満足	8	47.1%	〈ご意見〉
やや満足	4	23.5%	
普通	2	11.8%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	3	17.6%	

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？

満足	11	64.7%	〈ご意見〉
やや満足	2	11.8%	
普通	3	17.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	5.9%	

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

満足	12	70.6%	〈ご意見〉
やや満足	1	5.9%	
普通	4	23.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

⑦ 職員は予定された訪問時刻に訪問されていますか？

満足	12	70.6%	〈ご意見〉
やや満足	2	11.8%	
普通	2	11.8%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	5.9%	

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？

満足	12	70.6%	〈ご意見〉
やや満足	3	17.6%	
普通	2	11.8%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

⑨ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	14	82.4%	〈ご意見〉 ・人によって違う。
やや満足	1	5.9%	
普通	1	5.9%	
やや不満	1	5.9%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

改善策

- ・ご意見ありがとうございます。職員全員にきちんと身だしなみを整えるよう、事業所で指導していきます。

⑩ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	12	70.6%	〈ご意見〉
やや満足	3	17.6%	
普通	1	5.9%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	5.9%	

⑪ 職員が行っているサービス（入浴・排泄・掃除・洗濯・調理・買い物等）には満足されていますか？

満足	11	64.7%	〈ご意見〉
やや満足	4	23.5%	
普通	0	0.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	11.8%	

⑫ 安全・衛生、プライバシーに配慮を行ってサービスの提供をしていますか？

満足	13	76.5%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	3	17.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	5.9%	

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- ・家族の居ないひとり者には例外として病院の付き添いや薬とりなどお願いしたい。かかりつけ医は椿田病院ですが、眼科、耳鼻科、整形外科はありません。又、銀行の金の引き出しはヘルパーさんでよいと銀行は言っていますがどうでしょうか。
- ・買い物は食糧品だけでなく下着や日用品、時計や眼鏡の修理など利用者が行かない人にはお願いしたい。
- ・コロナが落ち着くには先が暗いですが、これまでヘルパーさんに来ていただいて助かりました。ヘルパーさんに感謝しています。

- 入居していますので、訪問に関する問いは省略しています。
- いつも心ある介護ありがとうございます。
- よくしてもらっています。
- 皆さん親切で有難いです。ありがとう。

改善策

- ご意見ありがとうございます。病院の付き添いや薬とりについては、担当のケアマネージャー様、事業所のサービス提供責任者にご相談下さい。また介護保険外サービスや有償ボランティアといった保険外のサービスもごさいます。
- ご意見ありがとうございます。銀行のお金の引き出しについては介護保険上、ヘルパーは金銭の引き出しは禁止されております。ご理解の程、よろしくお願いいたします。
- ご意見ありがとうございます。買い物については、日常生活を営む上で必要な食料品や日用品についてはヘルパーでの買い物代行で購入は可能です。ご不明な点は、いつでも事業所のサービス提供責任者にお問い合わせ下さい。
- ご意見ありがとうございます。時計や眼鏡の修理については、ご本人様が外出するにあたり安全に外出することを援助する外出介助といった介護保険で援助が行える場合もごさいます。ご自身で行く事が出来ない場合は介護保険外サービスや有償ボランティアといった保険外のサービスもごさいます。一度、担当のケアマネージャー様、事業所のサービス提供責任者にご相談下さい。