

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

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
50	35	70.0%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	17	48.6%
ご家族	13	37.1%
その他	2	5.7%
無回答	3	8.6%

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	15	42.9%
やや満足	6	17.1%
普通	10	28.6%
やや不満	1	2.9%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	8.6%

〈ご意見〉
・むずかしい。

回答

・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改善していきます。

② 訪問介護計画は、わかりやすく納得のいく内容ですか？

非常に満足	17	48.6%
やや満足	4	11.4%
普通	10	28.6%
やや不満	1	2.9%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	8.6%

〈ご意見〉
・むずかしい。

回答

・書面や口頭だけではなく、具体的な支援内容をわかりやすく説明できるよう改善していきます。

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？

非常に満足	21	60.0%
やや満足	4	11.4%
普通	8	22.9%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	5.7%

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？

非常に満足	20	57.1%
やや満足	2	5.7%
普通	11	31.4%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	5.7%

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	19	54.3%
やや満足	6	17.1%
普通	6	17.1%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	11.4%

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

非常に満足	19	54.3%
やや満足	7	20.0%
普通	5	14.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	11.4%

〈ご意見〉

・前日、手前どもの用で、訪問日、時間等を快く変更
下さいました。

⑦ 職員は予定された訪問時刻に訪問されていますか？

非常に満足	20	57.1%
やや満足	5	14.3%
普通	6	17.1%
やや不満	2	5.7%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	5.7%

回答

・訪問時間が遅れる際は必ず事前に連絡（電話等）をさせていただいております。今後も徹底して
いきます。

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	18	51.4%
やや満足	3	8.6%
普通	10	28.6%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	4	11.4%

〈ご意見〉

・私どもが気付かないところをケアマネと相談されて、良い方向に
してもらいありがたく思います。変える時にはその都度連絡・相談を
うけていますので安心しています。

⑨ 職員の身だしなみは整っていますか？

非常に満足	23	65.7%	〈ご意見〉 ・整っている。
やや満足	3	8.6%	
普通	7	20.0%	
やや不満	0	0.0%	
非常に不満	0	0.0%	
無回答	2	5.7%	

⑩ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

非常に満足	24	68.6%
やや満足	3	8.6%
普通	5	14.3%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	3	8.6%

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？

非常に満足	22	62.9%
やや満足	4	11.4%
普通	7	20.0%
やや不満	0	0.0%
非常に不満	0	0.0%
無回答	2	5.7%

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？

非常に満足	19	54.3%	〈ご意見〉 ・一人の方のものの言い方
やや満足	4	11.4%	
普通	8	22.9%	
やや不満	1	2.9%	
非常に不満	0	0.0%	
無回答	3	8.6%	

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。
- ・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。

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- ・次回、サービス内容の変更をおねがいすると思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。
今年は大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・いつも気持ちよく話もしてくれてます。満足してます。
- ・いつの大変お世話になっています。日頃の気分の波に驚いています。
対応される職員の方々本当にありがとうございます。
- ・非常に満足しております。有難くて何も言う事ありません。
- ・今まで通り暖かな対応で良いと思います。
- ・いつも明るくしてくださいますので、私も一日楽しくとても良い気分になれるので
大変助かります。毎日訪問日が楽しみです。
- ・いつも満足しています。
- ・いつも丁寧なサービスありがとうございます。
- ・プライバシーの確保。
- ・領収書がわかりにくい。
- ・職員の皆様感じよく対応され、母も家族も信頼してお任せです。これからもよろしくお願いいたします。
- ・良い方ばかりで感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・親切に対応いただいております。感謝です。
- ・いつもありがとうございます。今年もよろしくお願いいたします。