

# 平成30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
16	11	68.8%

★調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	2	18.2%
ご家族	6	54.5%
その他	2	18.2%
無回答	1	9.1%

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	8	72.7%	〈ご意見〉
やや満足	1	9.1%	
普通	2	18.2%	
やや不満	0	0.0%	
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？

満足	8	72.7%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	3	27.3%	
やや不満	0	0.0%	
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？

満足	8	72.7%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	3	27.3%	
やや不満	0	0.0%	
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？

満足	8	72.7%	〈ご意見〉
やや満足	2	18.2%	
普通	0	0.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	9.1%	

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	9	81.8%	〈ご意見〉
やや満足	1	9.1%	
普通	1	9.1%	
やや不満	0	0.0%	
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？

満足	9	81.8%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	1	9.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	9.1%	

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？

満足	9	81.8%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	2	18.2%	
やや不満	0	0.0%	
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？

満足	8	72.7%	〈ご意見〉
やや満足	1	9.1%	
普通	2	18.2%	
やや不満	0	0.0%	
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？

満足	10	90.9%	〈ご意見〉
やや満足	1	9.1%	
普通	0	0.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

⑩ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	10	90.9%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	1	9.1%	
やや不満	0	0.0%	
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？

満足	10	90.9%	〈ご意見〉
やや満足	1	9.1%	
普通	0	0.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

・複数のヘルパーさんに訪問していただいておりますが、それぞれの方に誠意を持って対応していただき感謝しています。

・しっかりと見守り、お手伝い、身の回りの事をしてもらっていてありがたいと思っています。

・日頃お世話になりありがとうございます。なかなか身内ではフォローできない事もあり、その我がまま(?)を上手に受け入れてくださっていただき、本当に感謝しております。

・いつも心温かい介護をありがとうございます。ノートで利用者の状態をきめ細やかに知らせて下さり感謝しております。

・色々お世話いただき有がとうございます。本人も私達家族も安心して仕事に専念しております。

・本人の動きも徐々に悪くなっているのです色々大変なことも多くあるかと思いますが、少し気になるのはお掃除のことですが、特にこたつまわりの汚れが気になりますのでよろしくお願い致します。

・時間はきびしい

回答

・大変申し訳ございません。月に1度、利用者様へのサービス利用について手順や支援内容の確認を行っています。再度、職員一同がきちんと行えるよう指導してまいります。

・サービス時間についてはプランで決められていますが、変更の希望があれば担当のケアマネージャーにご相談をしていただければ変更も可能ですのでいつでもお申し付けください。