

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

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
41	26	63.4%

★調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	20	76.9%
ご家族	4	15.4%
その他	1	3.8%
無回答	1	3.8%

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	13	50.0%	〈ご意見〉
やや満足	4	15.4%	
普通	9	34.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	14	53.8%	〈ご意見〉
やや満足	4	15.4%	
普通	8	30.8%	
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	18	69.2%	〈ご意見〉
やや満足	5	19.2%	
普通	3	11.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	16	61.5%	〈ご意見〉
やや満足	4	15.4%	
普通	6	23.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	18	69.2%	〈ご意見〉
やや満足	3	11.5%	
普通	4	15.4%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.8%	

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

満足	19	73.1%	〈ご意見〉
やや満足	1	3.8%	
普通	6	23.1%	
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	19	73.1%	〈ご意見〉 ・不在の為確認できません。
やや満足	2	7.7%	
普通	5	19.2%	
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	19	73.1%	〈ご意見〉
やや満足	3	11.5%	
普通	3	11.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.8%	

⑨ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	20	76.9%	〈ご意見〉 ・不在の為わかりません。
やや満足	2	7.7%	
普通	3	11.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.8%	

⑩ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	17	65.4%	〈ご意見〉
やや満足	3	11.5%	
普通	6	23.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	19	73.1%	〈ご意見〉
やや満足	2	7.7%	
普通	4	15.4%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.8%	

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	16	61.5%	〈ご意見〉
やや満足	5	19.2%	
普通	4	15.4%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.8%	

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- ・大へん立派なヘルパーさん達で、安心しておまかせできます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
- ・日頃親切にして頂きほんとうに有難く感じて居ります。有難うございます。
- ・体調が安定している様ですが、話し相手がいないとビデオばかり(ベッドにて)見ているようなので、少し運動不足を心配しています。デイサービスはいやらしいので、これからあたたかくなってきたら散歩でもして体力を落とさない様にしてほしいと思っています。
- ・みなさん優しくとてもよくしていただいて感謝しています。

・環境、気候を考へて状況判断をして下さい。

改善策

- ・暑さや寒さなど気候に応じ、衣類やお部屋の室温の調整など、その都度状況をみて対応をさせていただきます。