

令和元年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

ケアステーションいなほ

| 配布数 | 回答数 | 回収率 |
|-----|-----|-------|
| 15 | 8 | 53.3% |

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

| | | |
|-----|---|-------|
| ご本人 | 4 | 50.0% |
| ご家族 | 4 | 50.0% |
| 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 | 6 | 75.0% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 0 | 0.0% | |
| 普通 | 2 | 25.0% | |
| 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 | 6 | 75.0% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 0 | 0.0% | |
| 普通 | 2 | 25.0% | |
| 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 | 7 | 87.5% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 0 | 0.0% | |
| 普通 | 1 | 12.5% | |
| やや不満 | 0 | 0.0% | |
| 不満 | 0 | 0.0% | |
| 無回答 | 0 | 0.0% | |

④ 複数の職員(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 | 6 | 75.0% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 0 | 0.0% | |
| 普通 | 2 | 25.0% | |
| 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 | 6 | 75.0% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 2 | 25.0% | |
| 普通 | 0 | 0.0% | |
| 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 | 7 | 87.5% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 0 | 0.0% | |
| 普通 | 1 | 12.5% | |
| やや不満 | 0 | 0.0% | |
| 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？

| | | | |
|------|---|-------|-------|
| 満足 | 7 | 87.5% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 0 | 0.0% | |
| 普通 | 1 | 12.5% | |
| 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 | 6 | 75.0% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 2 | 25.0% | |
| 普通 | 0 | 0.0% | |
| 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 | 7 | 87.5% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 0 | 0.0% | |
| 普通 | 1 | 12.5% | |
| 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 | 6 | 75.0% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 1 | 12.5% | |
| 普通 | 1 | 12.5% | |
| 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 | 6 | 75.0% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 2 | 25.0% | |
| 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

- 毎日ありがたく思っております。令和も又よろしく願いいたします。
- いつも誠実に対応いただき、ありがとうございます。
これから本人は「できないこと」が少しずつ増えてくると思いますので、お気づきのことなど教えていただき、またその変化に応じて介助くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。
- 細かい所まで本人の事を面倒をみてくれており、ありがたく思っております。

• 感謝の言葉や労いの言葉ありがとうございます。今後ご利用者様に満足していただけるよう職員一同サービスの向上に努めてまいります。