

令和元年度 ご利用者様満足度アンケート結果報告

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
39	21	53.8%

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	10	47.6%
ご家族	10	47.6%
その他	1	4.8%
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	12	57.1%	〈ご意見〉
やや満足	1	4.8%	
普通	7	33.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.8%	

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	13	61.9%	〈ご意見〉
やや満足	1	4.8%	
普通	6	28.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.8%	

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	15	71.4%	〈ご意見〉 ・県外に住んでいるのでよくわかりません。
やや満足	4	19.0%	
普通	1	4.8%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.8%	

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	15	71.4%
やや満足	1	4.8%
普通	4	19.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.8%

〈ご意見〉

- ・県外に住んでいるのでよくわかりません。
- ・皆さん大変よくしてくれています。

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	17	81.0%
やや満足	0	0.0%
普通	3	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.8%

〈ご意見〉

- ・県外に住んでいるのでよくわかりません。
- ・今の所変更していません。

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

満足	15	71.4%
やや満足	0	0.0%
普通	3	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	14.3%

〈ご意見〉

- ・県外に住んでいるのでよくわかりません。
- ・電話を直接してません。

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	13	61.9%
やや満足	3	14.3%
普通	4	19.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.8%

〈ご意見〉

- ・家族不在時の訪問ですから、時間は構いません。
- ・きちんと本人の様子を見てもらって助かってます。

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？

満足	15	71.4%
やや満足	2	9.5%
普通	3	14.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.8%

〈ご意見〉

⑨ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	16	76.2%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	4	19.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.8%	

⑩ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	15	71.4%	〈ご意見〉
やや満足	2	9.5%	
普通	3	14.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.8%	

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	16	76.2%	〈ご意見〉
やや満足	2	9.5%	
普通	2	9.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.8%	

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	15	71.4%	〈ご意見〉
やや満足	3	14.3%	
普通	2	9.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.8%	

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- 親と離れて暮らしているのでわかりません。毎日だけでなく様子もきかせてほしい。娘より
- いつもお世話様になっております。職員さんからいつも、いっしょけんめいにそうじしてもらってます。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- 心のこもったケアいつも感謝しています。
- 職員の方親切で満足して居ります。
- 今のままで満足しています。これからもよろしくお願いします。
- 満足しています。

改善策

- ご利用者様の訪問時の様子等について県外や遠方の住まわれているご家族様には、担当の責任者よりお伝えさせていただきますこともできます。事業所の方に遠慮なくご連絡下さい。
- 感謝の言葉や労いの言葉ありがとうございます。今後も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。