

令和2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
20	12	60.0%

実施期間 R3.1/15~2/10

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	1	8.3%
ご家族	10	83.3%
その他	0	0.0%
無回答	1	8.3%

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	50.0%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	5	41.7%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	8.3%	

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	5	41.7%	〈ご意見〉
やや満足	2	16.7%	
普通	4	33.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	8.3%	

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	6	50.0%	〈ご意見〉
やや満足	2	16.7%	
普通	2	16.7%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	2	16.7%	

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	50.0%	〈ご意見〉 ・私が留守の間や、手を出せない事をしてもらって助かります。
やや満足	1	8.3%	
普通	3	25.0%	

やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	16.7%

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

満足	6	50.0%
やや満足	2	16.7%
普通	1	8.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	3	25.0%

〈ご意見〉

- ・こちらのわがままですから、少し時間ずれて入ってもかまいません。
- ・変更したことがないのでわからない。

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	6	50.0%
やや満足	1	8.3%
普通	4	33.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	8.3%

〈ご意見〉

- ・オペレーターとは介していないので・・・。
- ・丁寧な言葉使いで親切に接して下さいます。

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	6	50.0%
やや満足	2	16.7%
普通	3	25.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	8.3%

〈ご意見〉

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	7	58.3%
やや満足	1	8.3%
普通	2	16.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	16.7%

〈ご意見〉

⑨ 職員の態度や言葉遣いは良いですか？

満足	9	75.0%
やや満足	0	0.0%
普通	2	16.7%
やや不満	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・丁寧な言葉遣いしてもらっています。家族在宅中に入る時、気を使ってもらっています。
- ・いつも頭の下がる思いであります。

不満	0	0.0%
無回答	1	8.3%

⑩ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	9	75.0%
やや満足	0	0.0%
普通	2	16.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	8.3%

〈ご意見〉

- ・清潔感があります。

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	9	75.0%
やや満足	0	0.0%
普通	2	16.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	8.3%

〈ご意見〉

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- ・満足しています。
- ・いつも柔軟に対応して頂き、感謝しています。介護で暗くなりがちなかの中、ヘルパーさん達が明るく楽しく訪問時に接して下さるのが本当にありがたいです。本人、家族共々、ヘルパーさんの訪問を心待ちにしています。これからも宜しくお願いします。
- ・いつもお世話になっております。義母のわがままに対応して下さい感謝しております。今後よろしくお願い致します。
- ・親身にケアをしていただき、大変ありがたく思っております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

改善策

- ・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向上に努めてまいります。