

# 令和3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
23	17	73.9%

実施期間 R4.1/7~2/10

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	4	23.5%
ご家族	13	76.5%
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	5	29.4%
やや満足	4	23.5%
普通	7	41.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	5.9%

〈ご意見〉

- ・ 契約時の説明だけではわからない。食事の時全員に具体的に説明してほしい。

## 改善策

- ・ ご意見ありがとうございます。契約書の説明については個々にご説明させていただきますので、お手数をお掛けいたしますが事業所にご連絡下さい。

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	29.4%
やや満足	4	23.5%
普通	8	47.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

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	47.1%
やや満足	3	17.6%
普通	6	35.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・ 現在そのまま続けてください。

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	7	41.2%
やや満足	5	29.4%
普通	5	29.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

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	52.9%
やや満足	2	11.8%
普通	6	35.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・現在のままで良い。
- ・急な変更にも対応してもらって助かっています。

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	35.3%
やや満足	2	11.8%
普通	9	52.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・オペレーターとのやり取りなし。

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	8	47.1%
やや満足	3	17.6%
普通	6	35.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈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	41.2%
やや満足	2	11.8%
普通	8	47.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

⑨ 職員の態度や言葉遣いは良いですか？

満足	7	41.2%	〈ご意見〉
やや満足	5	29.4%	
普通	5	29.4%	
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	9	52.9%	〈ご意見〉
やや満足	3	17.6%	
普通	5	29.4%	
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	7	41.2%	〈ご意見〉
やや満足	4	23.5%	
普通	6	35.3%	
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

- ・認知が進んでおり、よく覚えていない状況です。声掛けや部屋のチェック（暖房、照明等）をよろしくお願い致します。
- ・余り深入りもせず、現在の行動で良いと思う。
- ・細かい依頼にも対応していただき、ありがとうございます。情報の少ない家族をも、一緒によくお願い申し上げます。
- ・デイサービスの予定がない場合、部屋で一日何もしないとボケますので、デイサービスでやっている習字、筆ペン、ぬり絵、ハリ絵、その他かんたんな科目をケアハウスの食堂で週1回位できるといいと思います。
- ・いつもお世話になっております。本人の気持ちに寄り添いながら毎日の生活を支えていただき、大変ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

改善策

- ・ご意見ありがとうございます。声掛けや部屋のチェックについては訪問時に確認させていただきます。
- ・ご意見ありがとうございます。デイサービスの予定がない場合については、ご意見にあった内容についてケアハウスの方に相談させていただきます。