

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

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
34	25	73.5%

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	11	44.0%
ご家族	14	56.0%
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	14	56.0%
やや満足	1	4.0%
普通	10	40.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- 買い物にいかれる前に再度確認して頂いてとても助かっています。

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	56.0%
やや満足	1	4.0%
普通	10	40.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- わかりやすいです。
- 字が大きくてわかりやすいと思います。

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	60.0%
やや満足	1	4.0%
普通	9	36.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- はい、皆様とてもやさしくて心より感謝致してます。
- 介護は爪切りだけなのでなんとも言えない。

改善策

• ご意見ありがとうございます。サービス提供内容については再度、内容の説明をさせていただきたいと思います。事業所にご連絡いただくか、職員にお伝え下さい。

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	13	52.0%
やや満足	2	8.0%
普通	8	32.0%
やや不満	2	8.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- はい、どなたがいらっしゃっても同じです。助かります。
- 毎回来る人がちがうので個人差があるのでなんとも言えない。
- 初めての方とベテランの方と異なるのは理解しています。

改善策

• ご意見ありがとうございます。職員全員が同じサービスの提供ができるよう、事業所内で研修や技術の指導をしていきます。

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	16	64.0%
やや満足	1	4.0%
普通	7	28.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.0%

〈ご意見〉

- はい、心よく聞いて頂いてありがたいです。
- 変更をお願いしたことはありません。

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

満足	16	64.0%
やや満足	1	4.0%
普通	7	28.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.0%

〈ご意見〉

- いう事はありません。たすかってます。
- 電話されたことはありません。

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	12	48.0%
やや満足	5	20.0%
普通	7	28.0%
やや不満	1	4.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- はい、時間通りきて頂いてます。ありがたいです。
- 仕事柄、変更はやむをえないと理解しています。
- 逆に積雪の多い時は無理されないように！！

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	13	52.0%
やや満足	3	12.0%
普通	9	36.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- はい、なんでも話させて頂いてます。ありがとうございます。

⑨ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	16	64.0%
やや満足	1	4.0%
普通	7	28.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	4.0%

〈ご意見〉
・満足です。

⑩ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	16	64.0%
やや満足	2	8.0%
普通	7	28.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉
・みなさんみんなやさしくて、心使いをして頂いてます。

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	14	56.0%
やや満足	5	20.0%
普通	6	24.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉
・だいまんぞくです。ありがとうございます。よく指導ができていてありがたいです。
・孫が遊びに行った時、部屋が汚かったと言っていたので、掃除に不備が有るのか、人によって差があるのか？

改善策

・ご意見ありがとうございます。掃除場所や手順について再度確認を行い、全職員が統一した支援が行えるよう、事業所で指導していきます。

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	60.0%
やや満足	1	4.0%
普通	9	36.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉
・なにも言う事はないです。感謝しています。

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- いままでで十分満足しています。本当に助かっています。ありがとうございます。
もう少しお世話になりたいですのでよろしくお願いいたします。
- 掃除と爪切りだけなので良いと思います。
- 請求書、内容の説明を頂きたい。しかし、寒い中、大変な状況の中の介護には感謝しております。
- いつも感謝致しております。
- 1/18（火）現在、新潟県も「まん延防止等」の措置の要望が国に出され、実施されると思いますが、フェイスシールド、使い捨て手袋、手指消毒、中には防護服着ての支援をしている事業所もあります。遠方在住のため、活動の一部でもラインの動画で拝見できたら、ありがたいです。
- いつも心あるケア感謝してます。
- 体が衰えても住み慣れた環境で自分のペースで暮らせるよう、日常生活のサポートをお願いしたいです。いつも支えてくださりありがとうございます。（家族より）

改善策

- ご意見ありがとうございます。請求書内容の説明については、個々にご説明させていただきます。お手数をお掛けいたしますが事業所までご連絡下さい。
- ご意見ありがとうございます。活動の一部については掲載できる範囲内で今後ホームページに載せていきたいと考えております。法人ホームページでご確認お願いいたします。
- ご意見ありがとうございます。住み慣れた環境で自分のペースで暮らせるよう、日々の状態を観察し日常生活の支援ができるよう全職員で努めていきます。