

令和4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
37	27	73.0%

実施期間 R5.1/7~1/31

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	17	63.0%
ご家族	10	37.0%
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	17	63.0%	〈ご意見〉
やや満足	2	7.4%	
普通	8	29.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	17	63.0%	〈ご意見〉
やや満足	1	3.7%	
普通	8	29.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	4.2%	

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	20	74.1%	〈ご意見〉
やや満足	1	3.7%	
普通	6	22.2%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	18	66.7%	〈ご意見〉
やや満足	3	11.1%	・食事の内容、味。
普通	6	22.2%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

改善策

・ご意見ありがとうございます。職員が同じサービスが提供できるよう、事業所内での研修で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	18	66.7%
やや満足	2	7.4%
普通	7	25.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・変更をお願いしたことはありませんでした。

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

満足	17	63.0%
やや満足	0	0.0%
普通	8	29.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	7.4%

〈ご意見〉

・電話は一度もありません。

・同居の夫が対応しています。

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	17	63.0%
やや満足	2	7.4%
普通	7	25.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.7%

〈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	18	66.7%
やや満足	1	3.7%
普通	8	29.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

⑨ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	20	74.1%
やや満足	1	3.7%
普通	6	22.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

⑩ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	19	70.4%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	8	29.6%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	20	74.1%	〈ご意見〉
やや満足	1	3.7%	
普通	6	22.2%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	19	70.4%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	8	29.6%	
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

- ・何も望むことはありません。とってまよくして頂いて感謝致しています。ありがとうございます。
- ・まるで友人の様に、私の悩みや心配事を聞いてくれてうれしく思っています。これからもよろしく。
- ・本人にわがままな言動もあるかと思いますが、今後も今まで同様、お願いしたいと思ひます。
日頃も安心して生活させていただいて、ありがたいです。
- ・いつも感謝です。今年もよろしくお祈りします。
- ・職業柄毎日のお仕事御苦勞様です。

沢山のご意見、お言葉ありがとうございます。職員一同、今以上に皆様に満足していただけるよう努めていきます。

訪問介護ステーション スマイルケアいなほ 所長 青木 純子