

# 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

ケアステーションいなほ

配布数	回答数	回収率
21	16	76.2%

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	3	18.8%
ご家族	13	81.3%
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	9	56.3%	〈ご意見〉
やや満足	1	6.3%	
普通	5	31.3%	
やや不満	1	6.3%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

## 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	10	62.5%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	5	31.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	1	6.3%	
無回答	0	0.0%	

## 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	10	62.5%	〈ご意見〉 ・仕事に行っていて心配ですが、定期巡回に守ってもらっています。
やや満足	1	6.3%	
普通	3	18.8%	
やや不満	0	0.0%	
不満	1	6.3%	
無回答	1	6.3%	

## 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	8	50.0%	〈ご意見〉 ・依頼を伝えると、他の人にもきちんと情報共有されていて安心。
やや満足	4	25.0%	
普通	1	6.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	2	12.5%	
無回答	1	6.3%	

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	56.3%
やや満足	4	25.0%
普通	0	0.0%
やや不満	1	6.3%
不満	0	0.0%
無回答	2	12.5%

〈ご意見〉

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	10	62.5%
やや満足	0	0.0%
普通	4	25.0%
やや不満	1	6.3%
不満	0	0.0%
無回答	1	6.3%

〈ご意見〉

- ・オペレーターに対応してもらった事はありません。
- ・ちゃんとわかっている方が対応して下さり安心。

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	9	56.3%
やや満足	3	18.8%
普通	2	12.5%
やや不満	1	6.3%
不満	0	0.0%
無回答	1	6.3%

〈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	9	56.3%
やや満足	3	18.8%
普通	2	12.5%
やや不満	1	6.3%
不満	0	0.0%
無回答	1	6.3%

〈ご意見〉

⑨ 職員の態度や言葉遣いは良いですか？

満足	10	62.5%
やや満足	2	12.5%
普通	3	18.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	6.3%

〈ご意見〉

⑩ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	10	62.5%	〈ご意見〉
やや満足	1	6.3%	
普通	4	25.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	6.3%	

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	10	62.5%	〈ご意見〉
やや満足	1	6.3%	
普通	4	25.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	6.3%	

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- ・母が自宅でできるだけ長く生活していけるよう希望しています。御社が訪問介護をやってくださるおかげで、家族も本人も助かっております。今後ともよろしく申し上げます。
- ・感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・いつもお世話になっています。部屋の衣類などきちんと整理されていて、大変助かっています。認知が少々あり、冷蔵庫の中の物が管理できません。コロナの中でもあり面会もあまりできず、そのあたりが不安なので、古いものは処分してかまいません。マスクの交換も、気になりますので、お手数ですがよろしく申し上げます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。私どもにとりましては、今、父を取り巻く生活環境及び生活様式が最良と考えており、この先も何とかこの形を維持できればと考えております。そのためには、貴施設職員ご一同様の厚いご支援なしでは到底かなうものではありません。手前勝手な父ですが、何卒よろしくお願い申し上げます。家族一同より
- ・いつもお世話になっております。コロナ禍、また家族が県外在住と言うことで本人と直接意思疎通をはかることができず、例外的な対応をして頂いているのではないのでしょうか。いつも感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。判断できない項目が多く申し訳ありません。
- ・高齢の母の暮らしを毎日サポートしていただき、感謝しております。今後ともどうぞよろしく申し上げます。

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。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 ケアステーションいなほ 所長 青木 純子