

令和5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
40	30	75.0%

実施期間 R6.1.1～1.31

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	16	53.3%
ご家族	14	46.7%
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	12	40.0%	〈ご意見〉
やや満足	8	26.7%	
普通	9	30.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

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	13	43.3%	〈ご意見〉
やや満足	9	30.0%	
普通	7	23.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

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	14	46.7%	〈ご意見〉
やや満足	10	33.3%	
普通	5	16.7%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

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	14	46.7%	〈ご意見〉	
やや満足	9	30.0%		・変えられると困る（ツーと言えばカーと言う訳にはいかないね）
普通	2	6.7%		・出来れば同じ方をお願いしたい。
やや不満	0	0.0%		・積極的にアドバイスしてくれる方と聞き役になる方といて・・・。
不満	0	0.0%		・皆様には、良くして載いていると思います！！
無回答	1	3.3%		

改善策

・ご意見ありがとうございます。職員についてはシフト制のため毎回、同じ職員が支援することができない場合もございます。別の職員が支援にあたって同じサービスが提供ができるよう、事業所内でサービスの向上、技術研修を行っていきます。

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	15	50.0%	〈ご意見〉
やや満足	10	33.3%	
普通	4	13.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

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	56.7%	〈ご意見〉
やや満足	5	16.7%	
普通	7	23.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

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	20	66.7%	〈ご意見〉
やや満足	5	16.7%	
普通	4	13.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

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	17	56.7%	〈ご意見〉
やや満足	8	26.7%	
普通	4	13.3%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

⑨ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	20	66.7%	〈ご意見〉
やや満足	4	13.3%	
普通	5	16.7%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

⑩ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	18	60.0%	〈ご意見〉
やや満足	8	26.7%	
普通	3	10.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.3%	

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	17	56.7%
やや満足	7	23.3%
普通	5	16.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.3%

〈ご意見〉

・買い物では品数を多くお願いしてしまい逆に迷惑をかける
ことがあったりして申しわけなく思うことがあります。

回答

・ご意見ありがとうございます。買い物については今まで同様、可能な範囲で対応させていただきます。
ご不明な点があれば、遠慮なくご相談下さい。

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	17	56.7%
やや満足	6	20.0%
普通	6	20.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.3%

〈ご意見〉

☆その他、ご意見、ご要望、日頃感じていること等

- ・いつも、ありがとうございます。
- ・決められた事を同じ様に続けて下さい。
- ・以前の様に天ぷらが食べたいと思います。
- ・母の退院後の生活がとても不安でしたが、ヘルパーさんに家のそうじとおかず等を作って頂き本当に助かっています。母も週2回ヘルパーさんが来られる日は朝早く起きて準備しているようなのでメリハリもつきよかったです。これからも宜しくお願い致します。
- ・私は東京にいますので実際の内容がわかりません。どのようにしているのかもわかりません。わかるようにするにはどのようにしたらよいですか？
- ・みなさん限られた時間の中でよくやっけていただいております。大変うれしく思います。

回答・改善策

- ・ご意見ありがとうございます。わかるようにするにはどうしたらよいか？とのことですが、いつでも事業所にご連絡下さい。支援の内容や、訪問時のご本人様の様子等についてお伝えすることは可能です。
- ・調理の支援についてですが、時間内で可能な範囲の対応させていただきます。
- ・職員間で決められた支援ができるよう事業所内で共有してまいります。

ご利用者様、ご家族の皆様、この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
沢山の温かいお言葉をいただき感謝申し上げます。職員一同、今以上に皆様に満足していただけるようサービスの向上に努めてまいります。

訪問介護ステーション スマイルケアいなほ 管理者 青木 純子