

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

ケアステーションいなほ

| 配布数 | 回答数 | 回収率 |
|-----|-----|-------|
| 24 | 17 | 70.8% |

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 | 4 | 23.5% |
| ご家族 | 11 | 64.7% |
| その他 | 2 | 11.8% |
| 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 | 11 | 64.7% |
| やや満足 | 4 | 23.5% |
| 普通 | 2 | 11.8% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |

〈ご意見〉

・書面の内容がかなり多いので、すべて理解できてはいないと
思いますが日頃の対応がとても行き届いているので信頼して
おります。

回答・改善策

・ご意見ありがとうございます。書面の内容についてご不明な点があればいつでも事業所までご連絡
下さい。ご信頼いただき誠にありがとうございます。

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 | 11 | 64.7% |
| やや満足 | 3 | 17.6% |
| 普通 | 3 | 17.6% |
| 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 | 13 | 76.5% |
| やや満足 | 1 | 5.9% |
| 普通 | 1 | 5.9% |
| やや不満 | 0 | 0.0% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |

〈ご意見〉

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 | 13 | 76.5% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 3 | 17.6% | |
| 普通 | 1 | 5.9% | |
| やや不満 | 0 | 0.0% | |
| 不満 | 0 | 0.0% | |
| 無回答 | 1 | 5.9% | |

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 | 12 | 70.6% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 2 | 11.8% | |
| 普通 | 3 | 17.6% | |
| やや不満 | 0 | 0.0% | |
| 不満 | 0 | 0.0% | |
| 無回答 | 0 | 0.0% | |

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 | 14 | 82.4% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 1 | 5.9% | |
| 普通 | 1 | 5.9% | |
| やや不満 | 0 | 0.0% | |
| 不満 | 0 | 0.0% | |
| 無回答 | 0 | 0.0% | |

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 | 14 | 82.4% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 2 | 11.8% | |
| 普通 | 1 | 5.9% | |
| やや不満 | 0 | 0.0% | |
| 不満 | 0 | 0.0% | |
| 無回答 | 0 | 0.0% | |

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 | 14 | 82.4% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 2 | 11.8% | |
| 普通 | 1 | 5.9% | |
| やや不満 | 0 | 0.0% | |
| 不満 | 0 | 0.0% | |
| 無回答 | 0 | 0.0% | |

⑨ 職員の態度や言葉遣いは良いですか？

| | | | |
|------|----|-------|-------|
| 満足 | 14 | 82.4% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 1 | 5.9% | |
| 普通 | 2 | 11.8% | |
| 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 | 14 | 82.4% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 1 | 5.9% | |
| 普通 | 2 | 11.8% | |
| 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 | 13 | 76.5% | 〈ご意見〉 |
| やや満足 | 2 | 11.8% | |
| 普通 | 2 | 11.8% | |
| 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

- ・あたたかな視点でみていただきありがとうございます。
- ・いつも、ありがとうございます。
- ・利用者の母は認知症という事もあり、せっかく毎日の訪問に来て頂いているのに勝手に外出をしたりして何度も足を運んで頂いて大変申し訳なく思っています。いつも感謝しております。
- ・これまでのケアに感謝です。本当にありがとうございました。
- ・いつも親身にお世話をいただき大変ありがとうございます。色々ご面倒お掛け致しますが今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・本人の認知度も徐々に進んでいる中で、お手数をかけるが増しているかと思いますが、何かあればすぐに連絡をくださり不安なくお任せできているので、とてもありがたく思っております。

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。

ケアステーションいなほ 管理者 青木 純子