

令和6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
28	20	71.4%

実施期間 R7年1/1～1/31

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	14	70.0%
ご家族	6	30.0%
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	11	55.0%	〈ご意見〉
やや満足	5	25.0%	
普通	4	20.0%	
やや不満	0	0.0%	
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	9	45.0%	〈ご意見〉
やや満足	6	30.0%	
普通	4	20.0%	
やや不満	1	5.0%	
不満	0	0.0%	
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	12	60.0%	〈ご意見〉
やや満足	4	20.0%	
普通	4	20.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	12	60.0%	〈ご意見〉
やや満足	5	25.0%	
普通	2	10.0%	
やや不満	1	5.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	10	50.0%	〈ご意見〉
やや満足	2	10.0%	
普通	7	35.0%	
やや不満	1	5.0%	
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	7	35.0%	〈ご意見〉 ・きちんと情報共有されている。
やや満足	4	20.0%	
普通	8	40.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	5.0%	

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	10	50.0%	〈ご意見〉
やや満足	3	15.0%	
普通	5	25.0%	
やや不満	0	0.0%	
不満	1	5.0%	
無回答	1	5.0%	

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	13	65.0%	〈ご意見〉
やや満足	4	20.0%	
普通	2	10.0%	
やや不満	1	5.0%	
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	70.0%	〈ご意見〉
やや満足	2	10.0%	
普通	3	15.0%	
やや不満	1	5.0%	
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	15	75.0%	〈ご意見〉
やや満足	1	5.0%	
普通	4	20.0%	
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	10	50.0%	〈ご意見〉
やや満足	5	25.0%	
普通	5	25.0%	
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りましたら、お聞かせください。

- ・感謝しております。助かっております。
- ・いつも、ありがとうございます。
- ・認知症なので、いくらヘルパーさんが訪れる事を伝えても忘れてしまい、不在にしてしまい本当に申し訳なく思っています。再度、足を運んで頂いて感謝しております。
- ・いつも細かい所まで気にかけて頂いて本当にありがとうございます。

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。また貴重なご意見もありがとうございました。今後も皆様に満足していただけるよう職員一同努力してまいります。

ケアステーションいなほ 管理者 青木 純子