

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

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
38	27	71.1%

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	24	88.9%
ご家族	3	11.1%
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	15	55.6%
やや満足	4	14.8%
普通	6	22.2%
やや不満	1	3.7%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.7%

〈ご意見〉

- ・ありません。大変満足させて頂いております。
- ・耳が悪くて、わからないところもあったみたい。

回答・改善策

・ご意見ありがとうございます。内容でご不明な点がございましたら、再度ご説明させていただきます。いつでも事業所にご連絡下さい。

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	48.1%
やや満足	5	18.5%
普通	8	29.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.7%

〈ご意見〉

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	18	66.7%
やや満足	2	7.4%
普通	4	14.8%
やや不満	1	3.7%
不満	0	0.0%
無回答	2	7.4%

〈ご意見〉

- ・最初の頃に比べて慣れてくると横着になっている。

回答・改善策

・ご意見ありがとうございます。職員の対応については事業所での研修や支援の確認をする機会を設けています。今後も皆様に満足が得れるようサービスの向上、技術研修を行っていきます。

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	17	63.0%
やや満足	4	14.8%
普通	5	18.5%
やや不満	1	3.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・他の職員の方に来て頂いたらとてもきれいに掃除をして頂いて満足してます、ありがとうございます。

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	13	48.1%
やや満足	5	18.5%
普通	7	25.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	7.4%

〈ご意見〉

- ・変更したことがない。
- ・変更したことがありませんので、わかりません。
- ・月曜日を希望だったがその時間が満員との事で今は水曜日を
利用している。開いたら月曜日にしてほしい。

回答・改善策

・ご意見ありがとうございます。希望日については対応ができ次第、ご連絡させていただいています。今後ともよろしくお願い致します。

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

満足	13	48.1%
やや満足	5	18.5%
普通	8	29.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.7%

〈ご意見〉

- ・電話したことがない。
- ・電話対応したことがないのでわかりません。
- ・本当に申し上げることはございません。大変お世話になって
ばかりであります。
- ・耳が悪くなってきて聞きとれなかった時もある。

回答・改善策

・ご意見ありがとうございます。聞きとりにくく申し訳ございません。事業所で電話対応の研修をさせていただきます。今後ともよろしくお願い致します。

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	20	74.1%
やや満足	2	7.4%
普通	5	18.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈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	17	63.0%
やや満足	5	18.5%
普通	5	18.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

- ・相談したことがない。

⑨ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	20	74.1%
やや満足	1	3.7%
普通	5	18.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.7%

〈ご意見〉

- ・大変まんぞくさせて頂いて感謝ばかりです。

⑩ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	21	77.8%	〈ご意見〉
やや満足	0	0.0%	
普通	5	18.5%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.7%	

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	2	7.4%	
普通	4	14.8%	
やや不満	1	3.7%	
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	20	74.1%	〈ご意見〉
やや満足	2	7.4%	
普通	4	14.8%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.7%	

☆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、お聞かせ下さい。

- ・こちらの要望を受け入れていただき、満足しております。
 - ・職員のみなさん、気持ちの良い人達です。
 - ・ないです。
 - ・皆さんみんな元気で明るく、私は皆さんの元気をもらってがんばります。
 - ・いつもありがとうございます。
 - ・私が時間に遅れることがあっても態度や顔に出さず、明るく接してくれてうれしく思っています。
- これからもよろしくお願いします。
- ・子供達が来たときは、パンツの1枚位私のものと一緒に洗ってもらいたいと思う。
 - ・いつも温かく接して頂きありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

回答・改善策

ご意見ありがとうございました。

・子供達が帰って来たときの洗濯については、介護保険制度上での現状のプラン内容では出来かねてしまうこともございます。他のサービスで対応可能な場合もありますので必要であれば事業所の方にご相談いただけたらありがたいです。

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。

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