

令和7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	26	65.0%

実施期間 R8.1/1～1/31

☆調査票に回答された方は、どなたですか？

ご本人	18	69.2%
ご家族	7	26.9%
その他	1	3.8%
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	18	69.2%	〈ご意見〉
やや満足	2	7.7%	
普通	6	23.1%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	19	73.1%	〈ご意見〉
やや満足	2	7.7%	
普通	5	19.2%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	0	0.0%	

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	23	88.5%	〈ご意見〉 ・提供をして頂いています。
やや満足	0	0.0%	
普通	2	7.7%	
やや不満	0	0.0%	
不満	0	0.0%	
無回答	1	3.8%	

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	21	80.8%	〈ご意見〉 ・はい、して頂いています。
やや満足	3	11.5%	
普通	2	7.7%	
やや不満	0	0.0%	
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	16	61.5%
やや満足	4	15.4%
普通	4	15.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	2	7.7%

〈ご意見〉

- ・はい、して頂いています。
- ・時間の変更をした事がない。

⑥ 職員の電話対応については満足されていますか？

満足	19	73.1%
やや満足	3	11.5%
普通	3	11.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%

〈ご意見〉

- ・大満足をしています。

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	76.9%
やや満足	1	3.8%
普通	4	15.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%

〈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	19	73.1%
やや満足	3	11.5%
普通	3	11.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%

〈ご意見〉

- ・はい、大丈夫です。

⑨ 職員の態度やマナー、言葉遣いは良いですか？

満足	19	73.1%
やや満足	5	19.2%
普通	1	3.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%

〈ご意見〉

- ・なにも申し上げることはありません。ありがとうございます。

⑩ 職員の身だしなみは整っていますか？

満足	23	88.5%
やや満足	2	7.7%
普通	1	3.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%

〈ご意見〉

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	76.9%
やや満足	2	7.7%
普通	3	11.5%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%

〈ご意見〉

- ・助かっております。
- ・どのかたが来られてもよくしていただいております。

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	22	84.6%
やや満足	3	11.5%
普通	1	3.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

☆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。

- ・ほんとに申し上げることがないくらいよくして頂いております。ありがとうございます。
- ・お世話になっております。現在のサービスで満足しています。今年も宜しくお願いします。
- ・これからもどうぞよろしくお願いします。
- ・こちらが気が付かない事も進んでやって頂き有難いです。いつもいつも感謝しています。
- ・皆さん好感の持てる方ばかりで安心です。
- ・手ざわり良く、時間内に終わる様にされていることに感心と感謝します。ありがとうございます。

これからもよろしく。

- ・ありがとう。
- ・膝の状態が悪くなってきており歩行に支障がでています。

回答・改善策

ご意見ありがとうございました。

- ・膝の状態の件についてですが、ヘルパーが訪問した際ご様子を詳しくお伝えください。事業所の方より担当のケアマネージャー様にお伝えすることも可能です。

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