

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

ケアステーションいなほ

配布数	回答数	回収率
28	18	64.3%

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	7	38.9%
ご家族	11	61.1%
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	10	55.6%
やや満足	3	16.7%
普通	5	27.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

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	50.0%
やや満足	1	5.6%
普通	8	44.4%
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	11	61.1%
やや満足	2	11.1%
普通	4	22.2%
やや不満	1	5.6%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・サービスについては満足です。入浴の曜日が定まらないことがあるようです。

回答・改善策

・ご意見ありがとうございます。希望日について対応ができなく申し訳ございません。訪問日について早急に調整させていただきます。今後よろしくお願いいたします。

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	11	61.1%
やや満足	2	11.1%
普通	5	27.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

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	14	77.8%
やや満足	0	0.0%
普通	4	22.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・相談しやすいです。

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	11	61.1%
やや満足	1	5.6%
普通	6	33.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

・伝えたいことが、きちんと情報共有されていて安心です。

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	11	61.1%
やや満足	2	11.1%
普通	5	27.8%
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	11	61.1%
やや満足	4	22.2%
普通	3	16.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%

〈ご意見〉

⑨ 職員の態度や言葉遣いは良いですか？

満足	13	72.2%	〈ご意見〉
やや満足	2	11.1%	
普通	3	16.7%	
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	15	75.0%	〈ご意見〉
やや満足	2	10.0%	
普通	1	5.0%	
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	13	65.0%	〈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%	

☆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。

- ・非常によく対応いただいております。遠距離で母親を見守る事ができているのは母親の職員への信頼とケアマネジャー様との連携の良さにあるものと理解しております。
- ・今のところ特にありません。いつも感謝しております。
- ・親切に対応頂いているのでとても感謝しております。ありがとうございます。
- ・スタッフの人員を増やしてあげて欲しいです。

回答・改善策

- ・スタッフの人員についてのお気遣いありがとうございます。職員増員の予定となっております。今後ともよろしくお願いいたします。

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。
ご意見、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。
今後の皆様に満足の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