

## 第2回 顧客満足度調査 集計結果

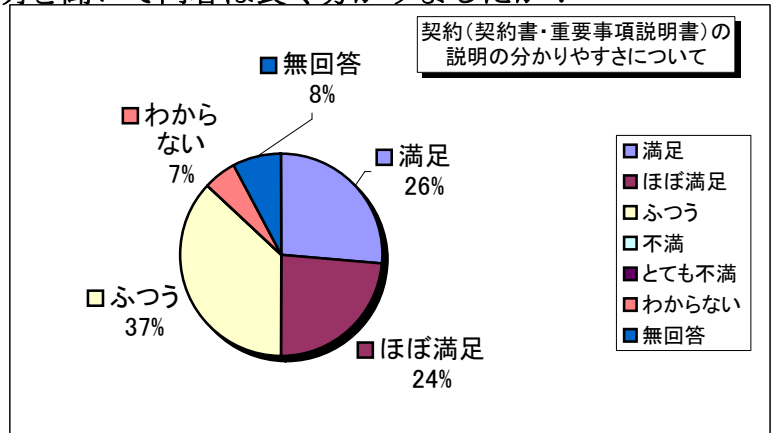
(江之子島コスモス苑訪問介護事業所)

【アンケート対象者数】	41名	(H20.3末時点登録利用者対象)
【回答者数】	38名	【回収率】 92.7%
【回収方法】	返送 (返信用封筒にて)	
【実施期間】	H20.4.1~4.30	

### ■ 契約時の事前説明についてお伺いいたします

問1. 契約書や重要事項説明書の説明を聞いて内容は良く分かりましたか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	10	26.3%
ほぼ満足	9	23.7%
ふつう	14	36.8%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	5.3%
無回答	3	7.9%
合計	38	100%
※満足・ほぼ満足		50.0%



《ご意見》

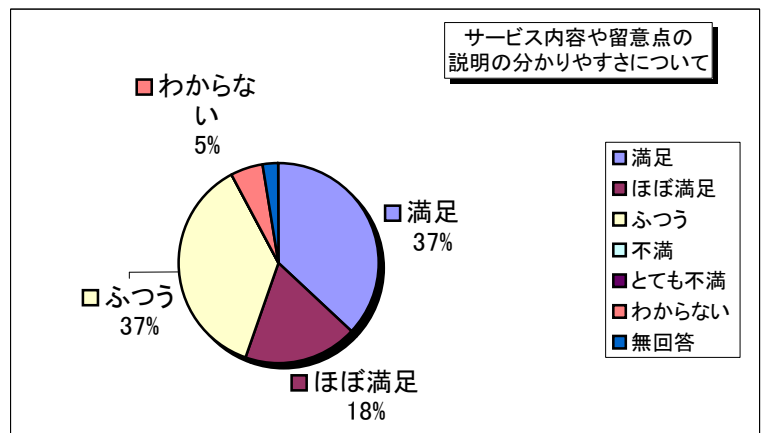
①最初はわかりにくいことが多かったが、日が経つに従って段々理解できるようになった

《事業所からのコメント》

①契約書等の難しい言い回しや記載事項につきましては契約以後でも、ご指摘、ご要望がありましたら、ご理解いただけるよう再度ご説明させていただくよう考えております。お気軽にご質問して下さいますようお願い致します。

問2. サービス担当者による訪問介護サービスの内容や留意点の説明を聞いてその内容が良く分かりましたか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	14	36.8%
ほぼ満足	7	18.4%
ふつう	14	36.8%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	5.3%
無回答	1	2.6%
合計	38	100%
※満足・ほぼ満足		55.3%

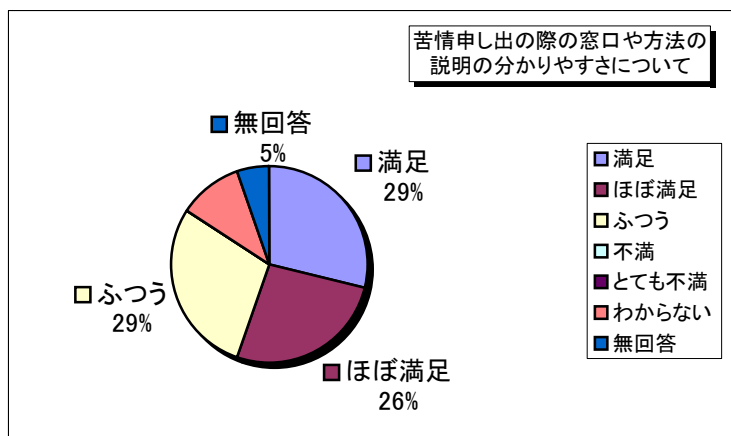


《事業所からのコメント》

今後もしも不明な点が残らないようにしっかりと説明させていただきたいと考えております。

問3. 訪問介護サービスについての苦情申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて内容は良く分かりましたか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	11	28.9%
ほぼ満足	10	26.3%
ふつう	11	28.9%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	4	10.5%
無回答	2	5.3%
合計	38	100%
※満足・ほぼ満足		55.3%



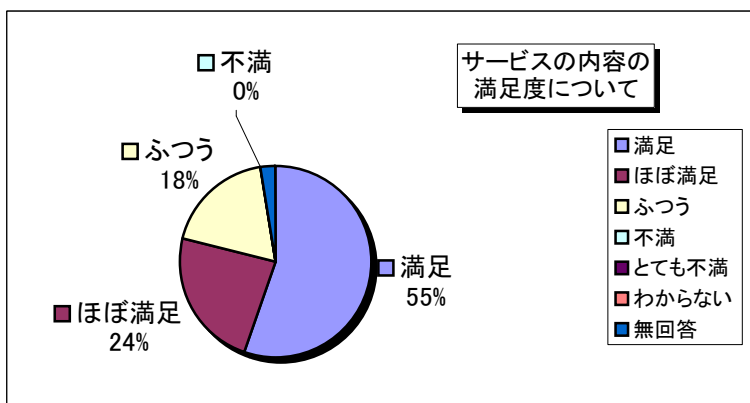
《事業所からのコメント》

相談窓口を設置していますので、お気軽にご相談ください。

■ 提供しているサービスの満足度についてお伺いいたします

問4. (総合的に考えて)サービスの内容に満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	21	55.3%
ほぼ満足	9	23.7%
ふつう	7	18.4%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	2.6%
合計	38	100%
※満足・ほぼ満足		78.9%



《ご意見》

①分からないことはよく尋ねます。

《事業所からのコメント》

①サービス内容につきましては、ご利用様が在宅生活を順調にお過ごしいただく為の援助内容が優先となります。しかしながら、ご利用様の状態に即して変更する場合がありますので、お悩みのことなどがあれば、お気軽にご相談ください。

問5. 問4において「不満」「とても不満」とお答えの方にお伺いいたします。

その理由は次のどの項目にあてはまりますか？(複数回答可)

- 利用回数や利用時間が希望通りではない。 0人
- 利用曜日の設定が希望通りではない。 0人
- 利用できるサービスの内容が不十分である。 0人
- その他

《事業所からのコメント》

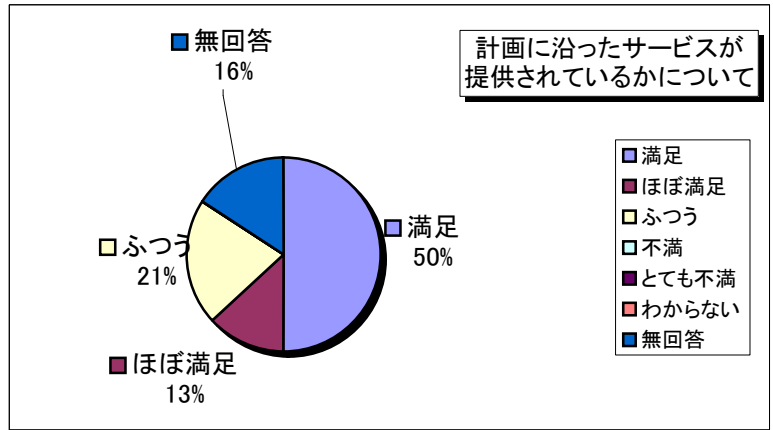
何かございましたらお気軽にご相談ください。

■ サービスの内容についての満足度をお伺いいたします

問6. サービスの内容は、事前に説明・話し合いの元に決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	19	50.0%
ほぼ満足	5	13.2%
ふつう	8	21.1%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	6	15.8%
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 63.2%



《ご意見》

①体調が悪く気分の悪い時が多いので（ヘルパーが）通いだして有難味がわかって感謝しています。

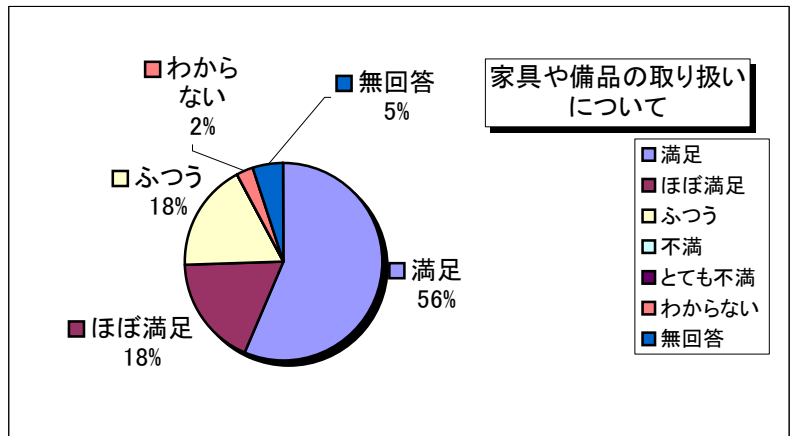
《事業所からのコメント》

①支援計画以外に新たなサービスが必要となった場合は、無理をせず、お気軽にご相談下さい。

問7. ご利用者様のお宅の家具や備品等の取り扱いは丁寧ですか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	22	56.4%
ほぼ満足	7	17.9%
ふつう	7	17.9%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	2.6%
無回答	2	5.1%
合計	39	100%

※満足・ほぼ満足 74.4%



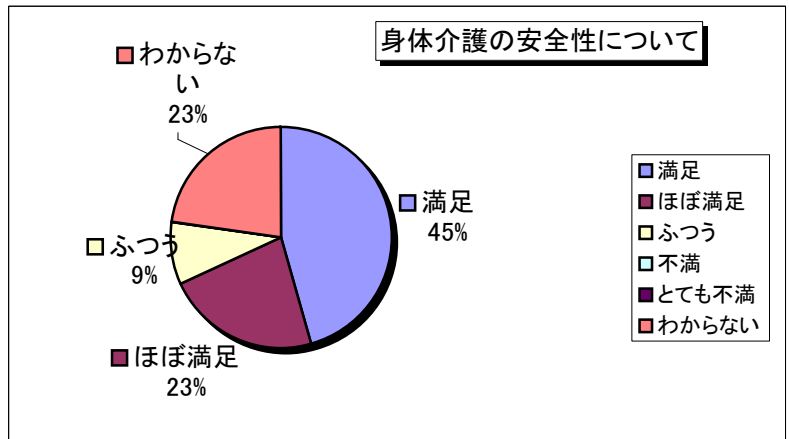
《事業所からのコメント》

今後も充分注意を払い、援助をさせていただきたいと考えております。

問8. 食事介助・入浴介助・トイレ誘導など身体介護を安全に行っていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	10	45.5%
ほぼ満足	5	22.7%
ふつう	2	9.1%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	5	22.7%
該当しない	16	
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 68.2%



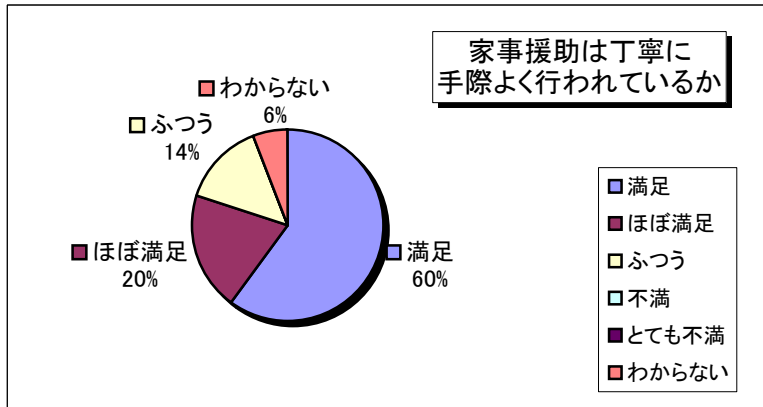
《事業所からのコメント》

今後も安全面に十分配慮して身体介護を行ってまいりますのでよろしくお願い致します。

問9. 掃除や調理は丁寧に手際よく行われていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	21	60.0%
ほぼ満足	7	20.0%
ふつう	5	14.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	5.7%
該当しない	3	
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 80.0%



《事業所からのコメント》

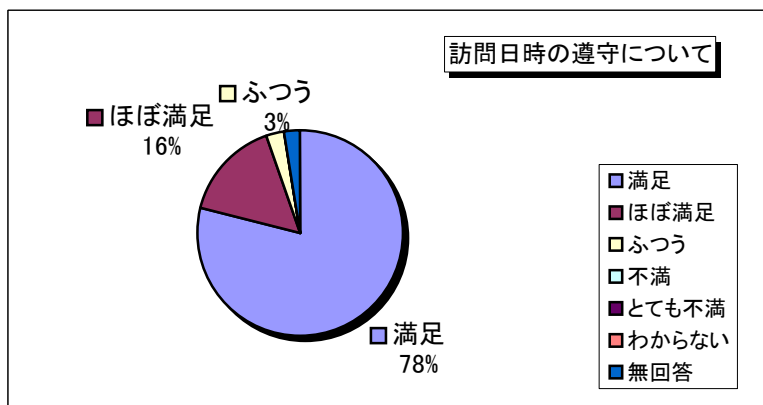
今後も丁寧に手際よく掃除や調理を行ってまいりますのでよろしくお願い致します。

■ 担当ヘルパーの対応についてお伺いいたします

問10. 担当ヘルパーは約束の訪問日時を守っていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	30	78.9%
ほぼ満足	6	15.8%
ふつう	1	2.6%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	2.6%
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 94.7%



《ご意見》

①何時も時間通りに来てもらっています。

②明るく元気なお声で定められた時間に大きなはっきりしたご挨拶してくださいます。一日の若いエネルギーを頂き感謝しています。

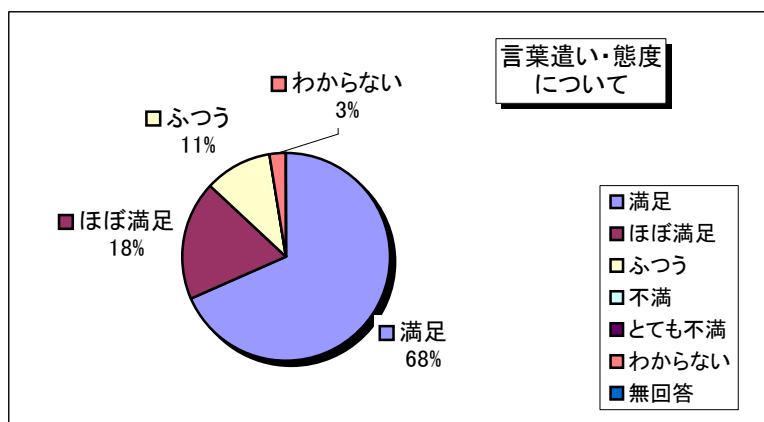
《事業所からのコメント》

これからも、お約束の時間に訪問できるようヘルパー一同頑張ります。

問11. 担当ヘルパーの言葉遣いや礼儀・態度に満足されていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	26	68.4%
ほぼ満足	7	18.4%
ふつう	4	10.5%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	2.6%
無回答	0	0.0%
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 86.8%



①よくきが付いて (自分が) 分からないことも返事をされて答えを出して下さり感謝して

②母の体調を良く観て頂いて感謝しています。

③大変、嬉しく思っています。

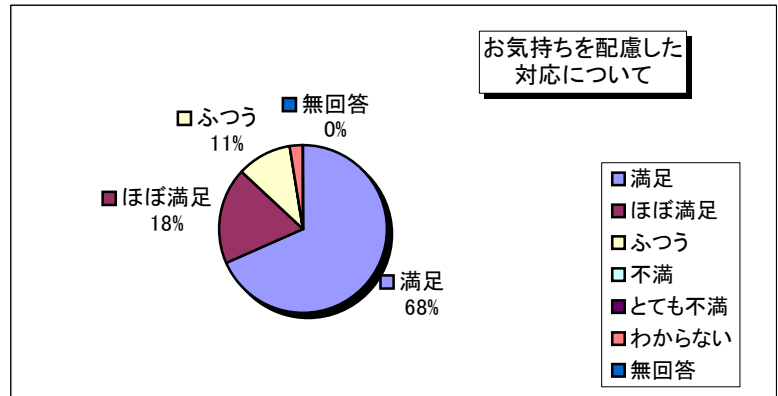
《事業所からのコメント》

年長者の方への人格や考え方を一番に考え、行動したいと考えています。常に訪問を喜んでいただけるよう頑張りますので、よろしくお願い致します。

問12. 担当ヘルパーはご利用者様やご家族の方のお気持ちを配慮した対応を行ったり話しかける等、気を配っていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	26	68.4%
ほぼ満足	7	18.4%
ふつう	4	10.5%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	2.6%
無回答	0	0.0%
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 86.8%



《ご意見》

①何でも気軽にお話しを聞いて頂いて居ります。

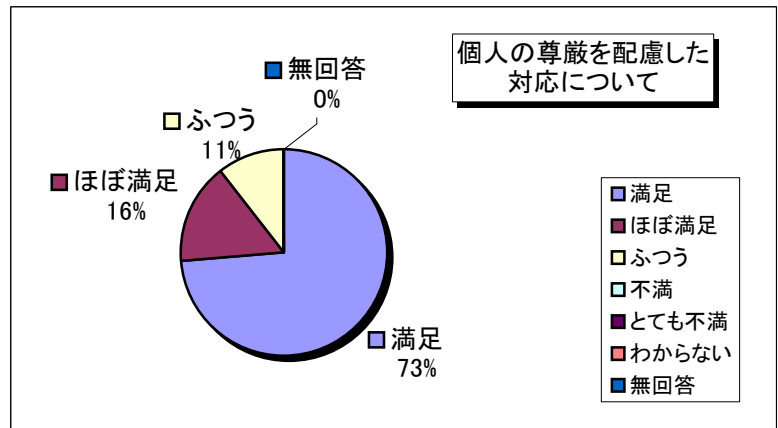
《事業所からのコメント》

①今後もお気持ちに充分配慮した対応に努めたいと考えております。

問13. 担当ヘルパーはご利用者様本人の尊厳を配慮した対応（嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように気を配る）をしていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	28	73.7%
ほぼ満足	6	15.8%
ふつう	4	10.5%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 89.5%



《ご意見》

①今まで何人かのヘルパーさんが来て下さり、初めはの方が何のことかわからなかったが、日が経つにつれて少しはヘルパーさんの気持ちの理解でき、心から感謝しています。皆さんよく働き、よくやっておられます。

《事業所からのコメント》

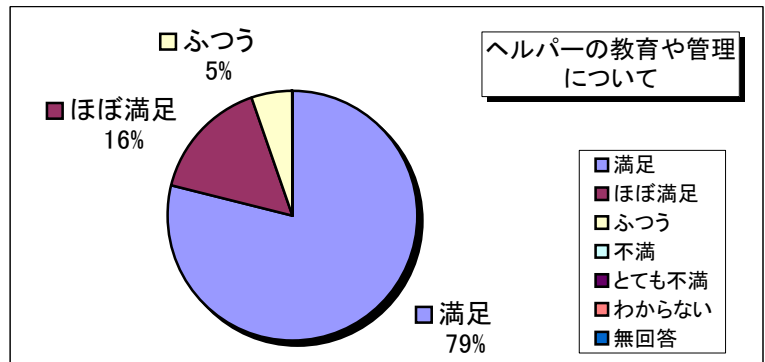
①今後ご利用者様への尊厳をそこなわないように対応していきたいとかがえております。

■ 江之子島コスモス苑ホームヘルプセンターの満足度をお伺いいたします

問14. 江之子島コスモス苑はヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	30	78.9%
ほぼ満足	6	15.8%
ふつう	2	5.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 94.7%



《ご意見》

①全員の方のことは分かりませんが、私にはいつも良い方が来てくださっているようで

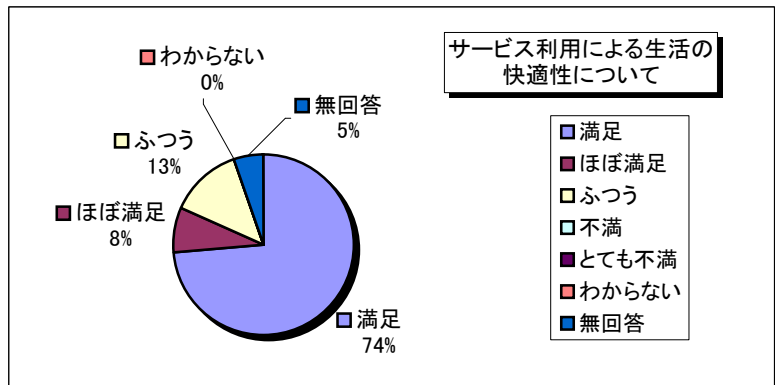
《事業所からのコメント》

①身体介護、生活援助ともに、皆様の在宅生活により役立つよう職員一丸となって取り組んでまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

問15. 江之子島コスモス苑の訪問介護サービスを利用したことで、ご利用者様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	人数 (名)	構成比 (%)
満足	28	73.7%
ほぼ満足	3	7.9%
ふつう	5	13.2%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	2	5.3%
合計	38	100%

※満足・ほぼ満足 81.6%



《ご意見》

①私は1人生活ですが言葉をかけてもらえるのがとても嬉しいです。

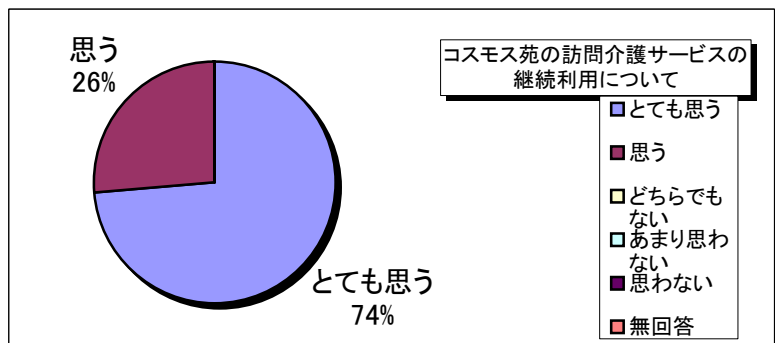
《事業所からのコメント》

①微力ではありますが、今後とも皆様の喜んでいただく気持ちを励みに職員全員が頑張りますので、よろしくお願い申し上げます。

問16. 江之子島コスモス苑の訪問介護サービスを今後も引き続き利用したいと思います

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	28	73.7%
思う	10	26.3%
どちらでもない	0	0.0%
あまり思わない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	38	100.0%

※満足・ほぼ満足 100.0%



《ご意見》

①老人の1人生活はとても淋しいものです。いろいろと案じてもらって嬉しいです。  
②いつまでもお世話になりたいと思って居ります。どうぞよろしくお願い申し上げます。

《事業所からのコメント》

多くの方が引き続き当事業所での援助を希望していただいている事大変感謝しています。これからもそのお気持ちを持ち続けていただけるよう職員一同頑張っていきますので、よろしくお願い致します。

## ■ その他ご意見、ご要望等ございましたらご記入ください。

(感謝・その他)

- ① 主任さんはじめヘルパーさん、言葉遣いも丁寧で気持ちよく対応してくださいませす。

(コスモス苑デイサービスセンターへ)

- ① 何時までお世話になるか分かりませんが、私は外出を止められているので、この日だけは前日からウキウキしている感じです。今後ともよろしく願い申します。
- ② 週2回の出席でお友達も増え、楽しい会話が出来、自宅に帰ってもその話で持ちきりです。人の悲しみ、喜び、よく理解して毎日感謝しています。今後ともよろしく、皆様の健康をお祈り申します。

《感謝・その他に対する回答》

これからもご利用者様お一人お一人が私達の援助を喜んで頂けますよう心をこめて丁寧に対応させていただきたいと考えています。

(コスモス苑デイサービスセンター担当者から)

感謝の言葉をありがとうございます。今後とも皆さまとの長いお付き合いの中で一緒に楽しみや喜びを見つけていきたいと職員一同考えております。今後ともよろしく願い致します。

(要望など)

- ① 同伴散歩(外出)や会話の時間を増やして欲しい。ゆっくりした会話も心のケアになります。掃除、食事の作業とは別の双方ゆとりをもつことです。
- ② 介護者の外出、散歩等を同伴で実施してほしい。
- ③ こちらは膝が悪いので、ベランダの掃除がしてほしいと思います。
- ④ ヘルパーさんの勤続年数が長くなるよう、一段の経営努力をお願いします。

《要望に対する回答》

- ①②③ ご利用者様お1人お1人が喜んでいただけるよう、日々ヘルパーは活動しておりますが、援助の中で、ご希望があっても残念ながら介護保険の制度が認めていない事柄があり、申し訳なく思いながら、お断りをしている事柄があります。1人で散歩等が難しい方などは、ヘルパーに同行を依頼されることがありますが、直接日々の生活援助にむすび付かない項目は認めてもらえない状況です。現在はお気持ちに沿えていないこと心苦しく思っておりますが、ご理解いただければ幸いです。

在宅介護を望まれる多くの方々に十分なサービスを提供できるよう担当ヘルパーの

- ④ 確保については事業所としても働きやすい職場づくりに鋭意努力してまいりたいと考えています。