

# 第3回顧客度満足度調査 集計結果

(江之子島コスモス苑ホームヘルプセンター)

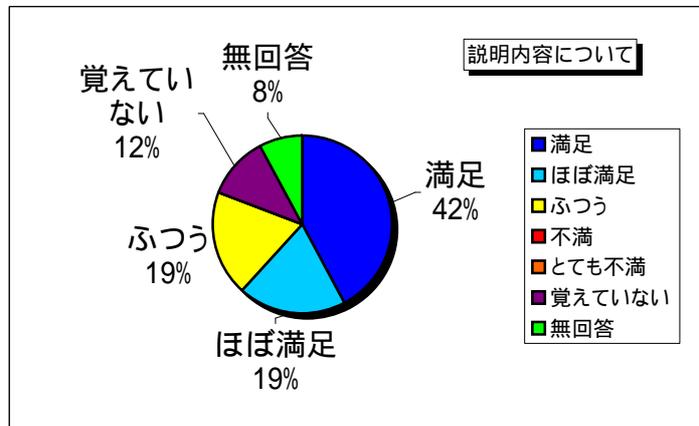
【アンケート対象者数】	33名	(H21.5末時点登録利用者対象)
【回答者数】	26名	【回収率】 78.8%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて) サービス時の直接受け取り	
【実施期間】	H21.6.1～H21.6.30	

契約時の事前説明についてお伺い致します。

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	11	42.3%
ほぼ満足	5	19.2%
ふつう	5	19.2%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
覚えていない	3	11.5%
無回答	2	7.7%
合計	26	100%

満足・ほぼ満足 61.5%



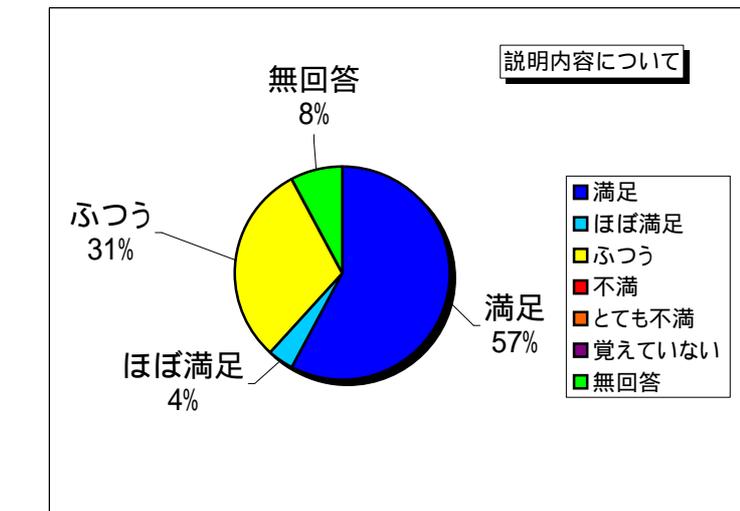
事業所からのコメント

契約書等の内容については契約以降でもご説明させていただきますので、お気軽にお声かけ下さい。

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	15	57.7%
ほぼ満足	1	3.8%
ふつう	8	30.8%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
覚えていない	0	0.0%
無回答	2	7.7%
合計	26	100%

満足・ほぼ満足 61.5%



ご意見

これは出来る。これは出来ないと事例説明が不足。

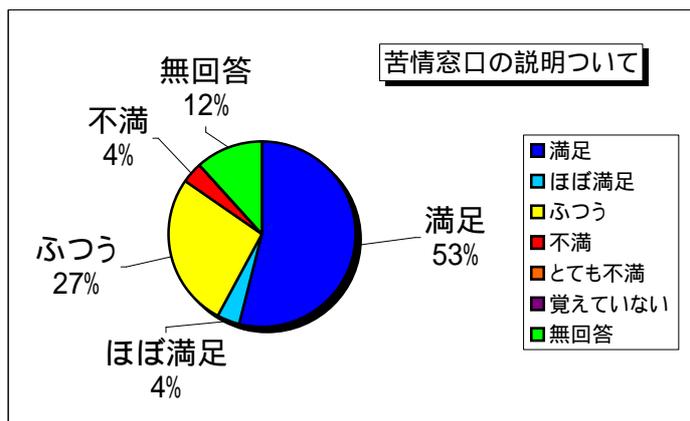
事業所からのコメント

介護保険で行えるサービスを理解して頂けるよう、契約時に事例説明もさせていただきます。

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	14	53.8%
ほぼ満足	1	3.8%
ふつう	7	26.9%
不満	1	3.8%
とても不満	0	0.0%
覚えていない	0	0.0%
無回答	3	11.5%
合計	26	100%

満足・ほぼ満足 57.7%



ご意見

苦情等言ったことがないから分かりません。

事業所からのコメント

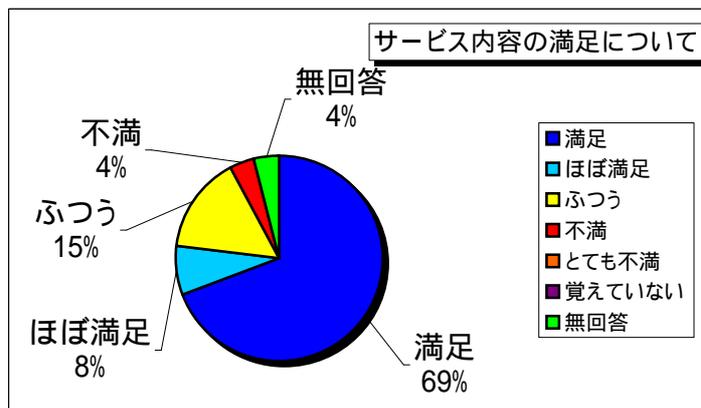
相談窓口が設けられていますので、何かあればご遠慮なくご相談下さい。

提供しているサービスの満足度についてお伺い致します

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	18	69.2%
ほぼ満足	2	7.7%
ふつう	4	15.4%
不満	1	3.8%
とても不満	0	0.0%
覚えていない	0	0.0%
無回答	1	3.8%
合計	26	100.0%

満足・ほぼ満足 76.9%



ご意見

コスモスガーデンのベランダの軽い掃除くらいしても良いと思う。(私は大腿骨頸部損傷で深くうつむくのは困難)

事業所からのコメント

介護保険で行えるサービスはあくまでも居室内とされ、ベランダや庭の掃除については居室外とされてしまうため、介護保険の対象外とされております。介護保険制度で対応できないニーズも数多くあるため、ご利用者様の生活の質が向上できるよう制度の改善にも声をあげ取り組んでおりますので、ご了承お願い致します。なお、介護保険で対応できない事項については、ご相談頂くか、担当ケアマネージャーにご相談下さい。

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致します。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。	1人
その他	0人

ご意見

人にもよるが「他人の物は触らないほうが良い」というだけの理由で、一寸した気づかいをしない。(当世流か?)空ピンがあったら「捨てましょうか」と一声かけてくれれば助かる。

事業所からのコメント

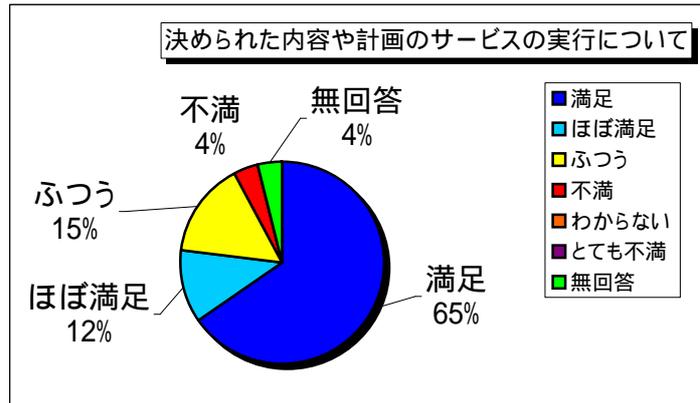
配慮が足りず、申し訳ございませんでした。このような、ご指摘をふまえ、職員への指導を徹底してまいりますので、宜しくお願い致します。

## サービスの内容についての満足度をお伺い致します

問6．サービスの内容は、事前に説明・話し合いの下に決められた内容・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	17	65.4%
ほぼ満足	3	11.5%
ふつう	4	15.4%
不満	1	3.8%
わからない	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%
合計	26	100.0%

満足・ほぼ満足 76.9%



### ご意見

事前に「出来ない事」の十分な話しがない。ベランダに置いてあるポリ容器も汚れている。

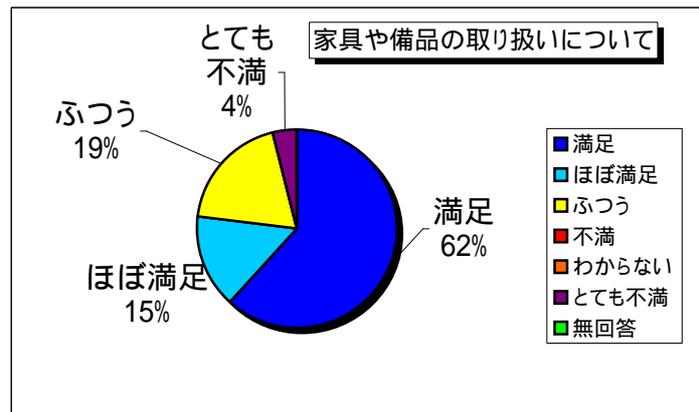
### 事業所からのコメント

申し訳ございません。今後は契約時には、説明を十分にさせて頂くよう努力します。

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	16	61.5%
ほぼ満足	4	15.4%
ふつう	5	19.2%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
とても不満	1	3.8%
無回答	0	0.0%
合計	26	100.0%

満足・ほぼ満足 76.9%



### ご意見

人によっては丁寧どころか何もしない。一寸したすすくらい払っても良いと思うが。

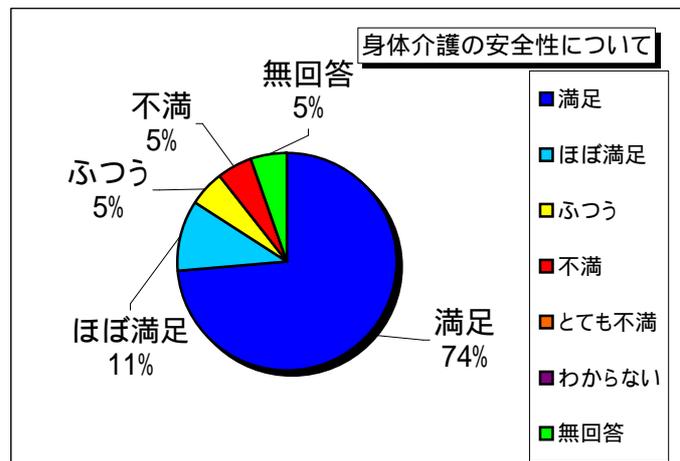
### 事業所からのコメント

大変申し訳ございません。そのような状況を見られた場合には、お手数ですが、連絡を頂ければ幸いです。又、今後とも、このような事がないように、職員に対しては、指導して参ります。

問8．食事介助・入浴介助・トイレ誘導などの身体介護を安全に行っていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	14	73.7%
ほぼ満足	2	10.5%
ふつう	1	5.3%
不満	1	5.3%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	5.3%
利用していない	7	-
合計	19	100.0%

満足・ほぼ満足 84.2%



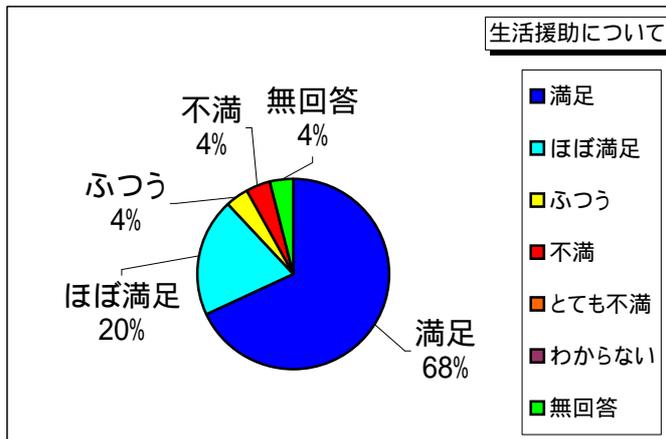
### 事業所からのコメント

今後も安全面には十分配慮して介護を行って参りますので、お気づきの点などがありましたらお気軽にお声をお掛け下さい。

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	17	68.0%
ほぼ満足	5	20.0%
ふつう	1	4.0%
不満	1	4.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	4.0%
利用していない	1	-
合計	25	100.0%

満足・ほぼ満足 88.0%



ご意見

トイレなど、もっと清潔に気を付けて欲しい。

できることはするようにしていますが、できない時は今後も勿論お願いします。

調理はお願いしていませんが、掃除の方は大変満足しています。

事業所からのコメント

申し訳ございません。今後は環境の清潔保持を継続できるよう職員の指導を徹底します。

自分でできることは、自分で行って頂きますが、体調不良などにより、できない時には、お気軽に申し出て下さい。

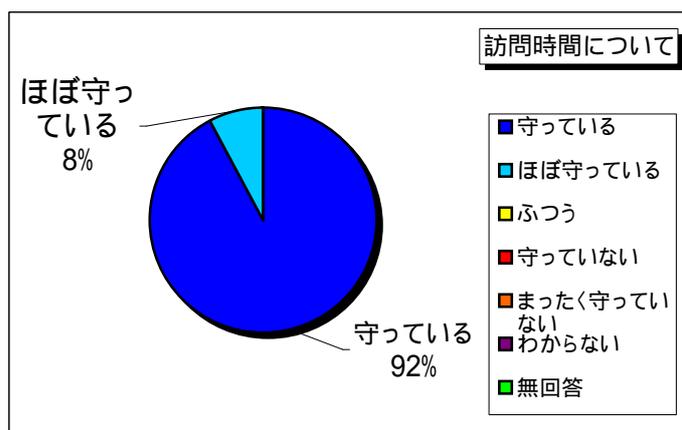
サービスの質が向上していくよう、今後とも頑張って取り組んでいきます。

担当ヘルパーの対応についてお伺い致します。

問10.担当ヘルパーは約束の時間を守っていますか？

	人数(名)	構成比(%)
守っている	24	92.3%
ほぼ守っている	2	7.7%
ふつう	0	0.0%
守っていない	0	0.0%
まったく守っていない	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	26	100.0%

守っている・ほぼ守っている 100.0%



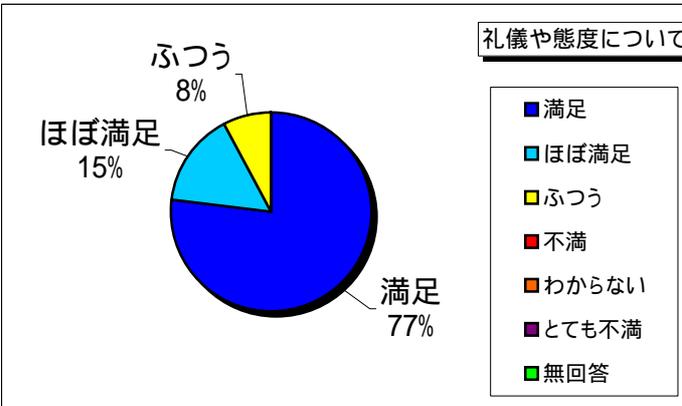
事業所からのコメント

今後もお約束の時間に訪問できるよう努力していきます。

問11.担当ヘルパーの言葉使いや礼儀・態度について満足されていますか？

	人数(名)	構成比(%)
満足	20	76.9%
ほぼ満足	4	15.4%
ふつう	2	7.7%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	26	100.0%

満足・ほぼ満足 92.3%



ご意見

良く訓練されていると思います。何も申し上げる事はございません。感謝しています。

他人が聞くと、友人達の間での会話に聞こえるという人(入居者)がいる。当者も気を付けるが、これはお互い様。(親しい方が良いかは分からない)

事業所からのコメント

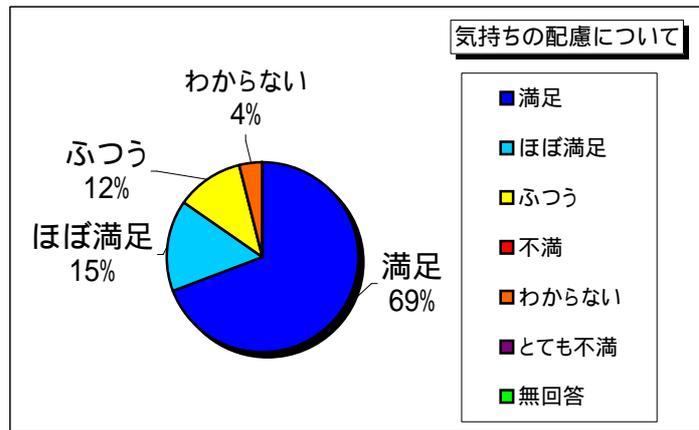
有り難うございます。今後も頑張ります。

敬意を持った対応ができるよう、スタッフ一同で努めて参ります。

問 1 2 . 担当ヘルパーはご利用者様やご家族の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	18	69.2%
ほぼ満足	4	15.4%
ふつう	3	11.5%
不満	0	0.0%
わからない	1	3.8%
とても不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	26	100.0%

満足・ほぼ満足 84.6%



ご意見

家族の者(私だけですが)とても礼儀正しく、言葉にも気を使って下さって居る事は良く分かります。

事業所からのコメント

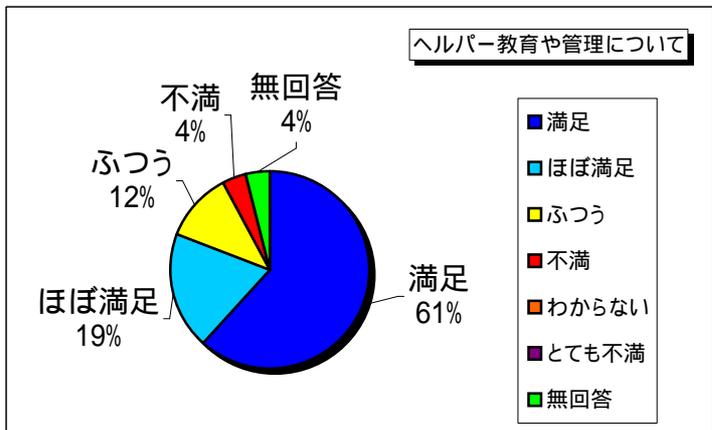
有り難うございます。今後とも、このお言葉を忘れず頑張ります。

江之子島コスモス苑ホームヘルプセンターの満足度お伺い致します。

問 1 3 . 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	16	61.5%
ほぼ満足	5	19.2%
ふつう	3	11.5%
不満	1	3.8%
わからない	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%
合計	26	100.0%

満足・ほぼ満足 80.8%



ご意見

今、来て貰っている「ヘルパー」には特に問題はない。相手の気に沿った仕事をする事をモットーに！

ヘルパーさんの教育は難しいと思います。よくこれだけ訓練されたと思います。

事業所からのコメント

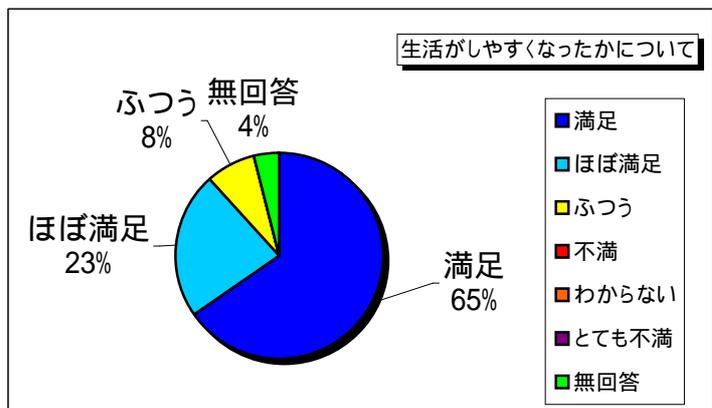
有り難うございます。相手の気に沿った仕事ができるよう頑張ります。

職員一人一人が責任を持ったサービスを実施できるよう今後も頑張ります。

問 1 4 . 江之子島コスモス苑を利用したことで、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	17	65.4%
ほぼ満足	6	23.1%
ふつう	2	7.7%
不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
無回答	1	3.8%
合計	26	100.0%

満足・ほぼ満足 88.5%



ご意見

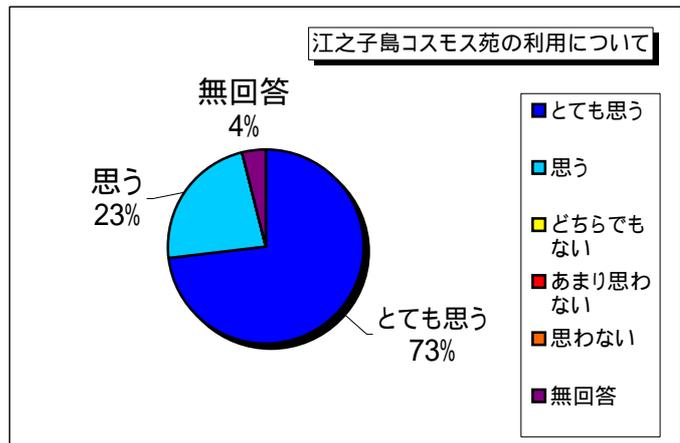
大変助かっています。不満等何もございません。

事業所からのコメント

今後ともサービスの質が向上できるよう日々努力に努めて参ります。

問15.江之子島コスモス苑の訪問介護を今後も引き続き利用したいと思いませんか？

	人数(名)	構成比(%)
とても思う	19	73.1%
思う	6	23.1%
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	1	3.8%
合計	26	100.0%
満足・ほぼ満足		96.2%



ご意見

ずっと長く、お世話になりたいです。

担当のヘルパーさんがご都合の悪い時は、責任者さんが来て下さって、良くして下さいます。

事業所からのコメント

ずっと長く、お伺いさせて頂きたいです。今後とも宜しくお願い致します。

担当者の休みなどで、ご迷惑をお掛けしていますが、ご理解頂き、有り難うございます。行き届かない面もあると思いますが、今後とも宜しくお願い致します。

その他ご意見、ご要望がございましたらご記入下さい。

老人2人の老々介護援助の生活ですので、今後とも、宜しくお願い致します。

「とってもずーと、来て欲しいです。」「美味しい物を一緒に食べたいが、それができないことが、寂しいです。」

本人は口もきけず、耳も駄目ですがヘルパーさんが来てくださる日をちゃんと覚えて早くから仕度をして待っています。買い物に行き色々見るのが楽しいらしいです。買物もご苦労だと思います。お掃除も丁寧にして下さいます。嬉しいです。

感謝感激。雨あられ。

只今のところ満足しています。引き続いてお願い申し上げます。参考になることがございましたら遠慮なく申述べ願います。

自分の出来ない事を手伝って頂き、有難く思っています。だんだん老化がおこり、ご面倒ですが、宜しくお願い申し上げます。

私の場合、今のところ、身体的な介護は受けていませんが、腰、膝が不自由なため、出来ないところの掃除、それと、一人暮らしの為、淋しいので、話相手になって頂いたり、大変有難く思っています。

事業所からのコメント

有り難うございます。介護保険では、一緒に食事を食べるとのサービスがないため、実施できませんが、このような暖かいご意見を頂け、とても嬉しく感じ、感謝しております。

今回はアンケートにご協力頂き、有り難うございます。皆様の貴重なご意見を頂け、感謝しております。

皆様の笑顔を見ることが、私ども、職員一同の楽しみであり、元気の源でもあります。今後とも、精一杯の気持ちで、サービスの向上に努め、皆様のお声に対応できるよう、努めて参りますので、今後とも宜しくお願い致します。

皆様のご健康とご活躍をお祈りして、お礼の言葉とさせていただきます。

江之子島コスモス苑  
ホームヘルプセンター