

第1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)

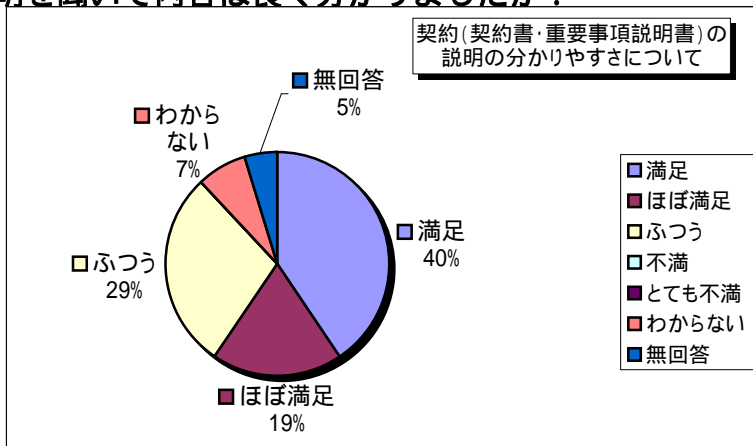
【アンケート対象者数】	55名	(H19.3末時点登録利用者対象)
【回答者数】	42名	【回収率】 76.4%
【回収方法】	返送(返信用封筒にて)	
【実施期間】	H19.4.1~4.30	

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	17	40.5%
ほぼ満足	8	19.0%
ふつう	12	28.6%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	3	7.1%
無回答	2	4.8%
合計	42	100%

満足・ほぼ満足 59.5%



ご意見

よく分かりました。
視力がありますが、小さい細字は見えにくいので困っています。
あまり難しく考えていませんので満足しています。

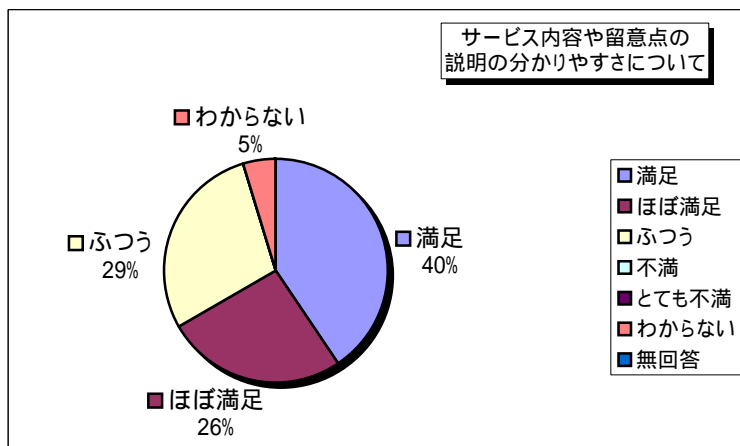
事業所からのコメント

見づらい箇所、不明な点などがございましたら、口頭で再度詳しくご説明させていただきたいと考えております。お気軽にご質問をさせていただき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	17	40.5%
ほぼ満足	11	26.2%
ふつう	12	28.6%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	4.8%
無回答	0	0.0%
合計	42	100%

満足・ほぼ満足 66.7%



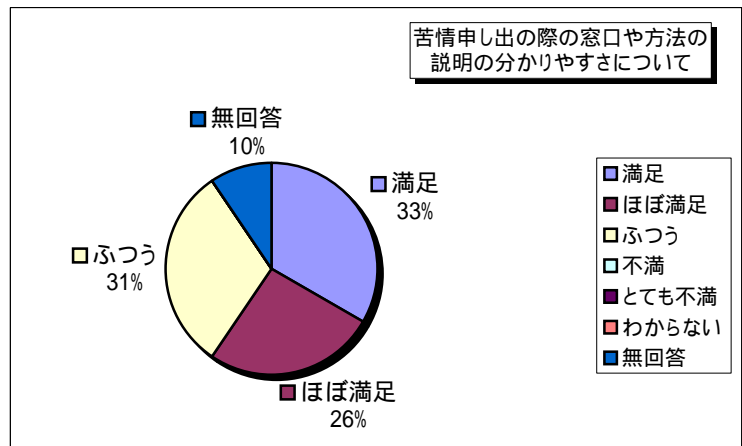
事業所からのコメント

今後ご不明な点が残らないようにしっかり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	14	33.3%
ほぼ満足	11	26.2%
ふつう	13	31.0%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	4	9.5%
合計	42	100%

満足・ほぼ満足 59.5%



ご意見

問題が起こってみなければわからない事もあります。

事業所からのコメント

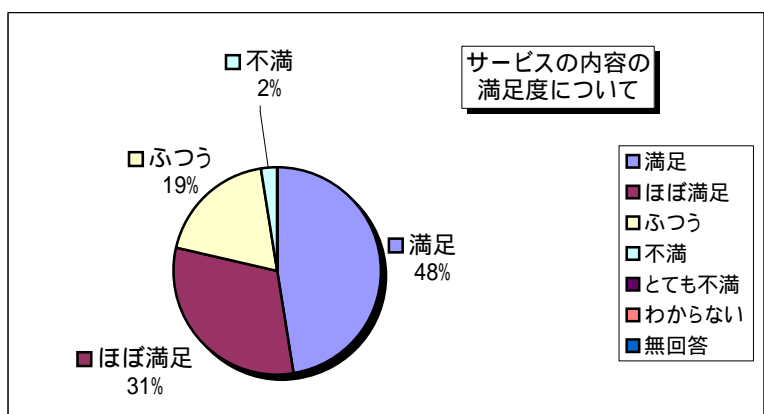
相談窓口を設置していますので、お気軽にご相談ください。

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	20	47.6%
ほぼ満足	13	31.0%
ふつう	8	19.0%
不満	1	2.4%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	42	100%

満足・ほぼ満足 78.6%



ご意見

買い物についても季節的なものを参考に教えてもらって作るのが楽しみです。

事業所からのコメント

今後ご利用者様に喜ばれるような援助を展開していきたいと考えております。

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。 1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

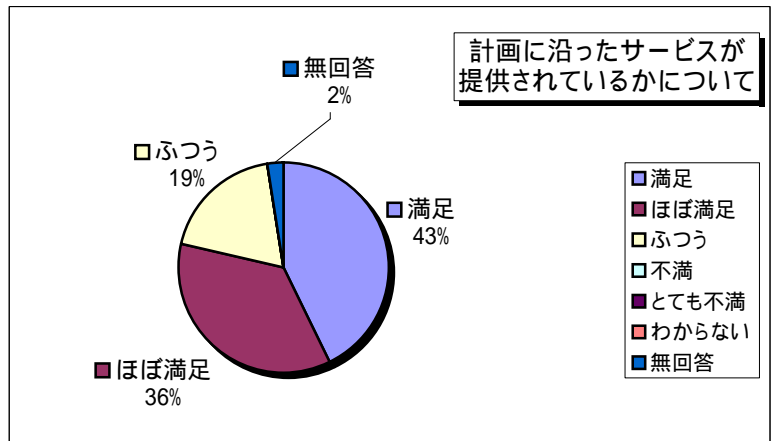
事業所からのコメント

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	18	42.9%
ほぼ満足	15	35.7%
ふつう	8	19.0%
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	2.4%
合計	42	100.0%
満足・ほぼ満足		78.6%



ご意見

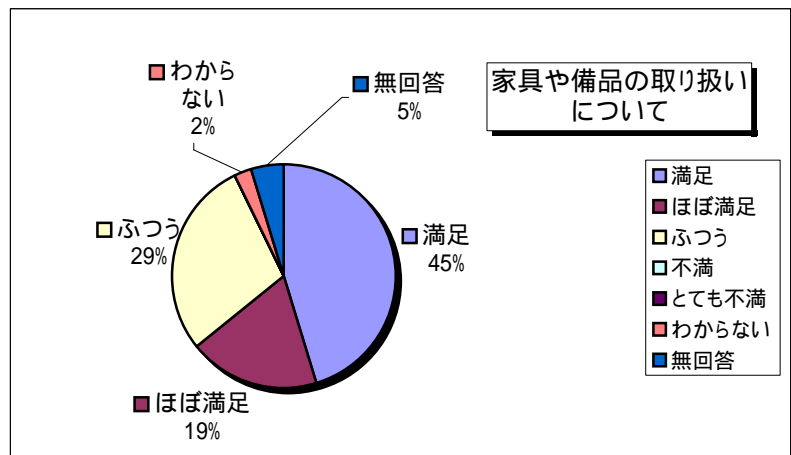
事前の説明どおり行われているので安心です。

事業所からのコメント

支援計画以外に新たなサービスが必要となった場合はお気軽にご相談ください。

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	19	45.2%
ほぼ満足	8	19.0%
ふつう	12	28.6%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	2.4%
無回答	2	4.8%
合計	42	100.0%
満足・ほぼ満足		64.3%



ご意見

丁寧に取扱いいただいています。

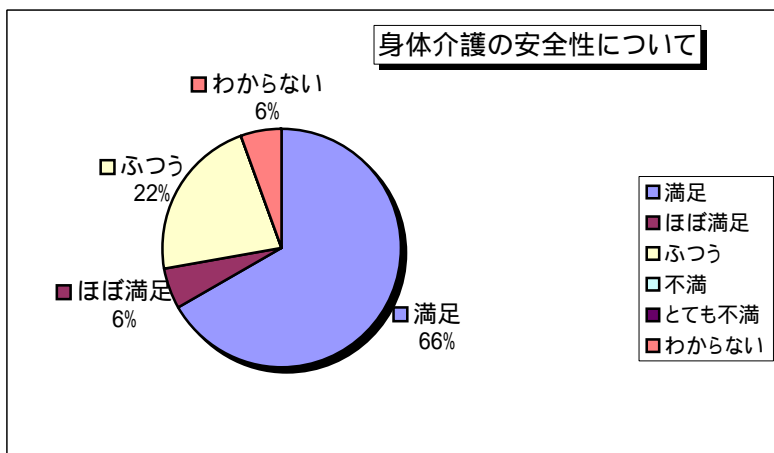
事業所からのコメント

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	12	66.7%
ほぼ満足	1	5.6%
ふつう	4	22.2%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	1	5.6%
該当しない	24	
合計	42	100.0%

満足・ほぼ満足 72.2%



ご意見

安全にも充分配慮していただいております。
自分でやっている。

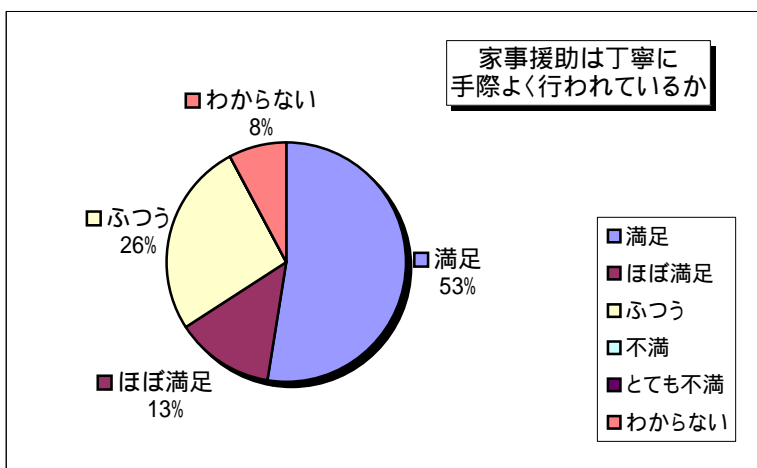
事業所からのコメント

- ・今後も安全面に充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	20	52.6%
ほぼ満足	5	13.2%
ふつう	10	26.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	3	7.9%
該当しない	4	
合計	42	100.0%

満足・ほぼ満足 65.8%



ご意見

家の前に、タバコの吸い殻が等がたくさん落ちていて心配です。
常に色々と栄養のバランスを考えて調理していただいております。非常に満足しています。

事業所からのコメント

ヘルパーでは屋外の道路の清掃は残念ながら行えませんが、火の付いたタバコの投げ捨ては、火事の心配や事故に繋がることも考えられますので、消防署への届け出、近くの交番の方へ地域の見回りの強化の応援をお願いするなど地域ぐるみで安全が保てるよう対応させていただきたいと考えますのでよろしくお願い致します。

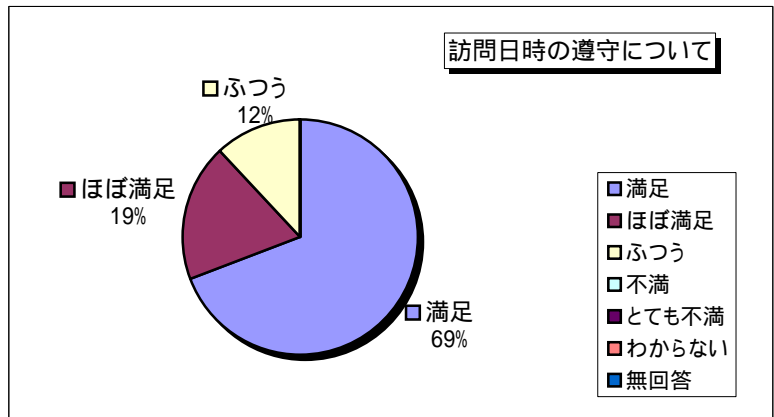
調理に関しましては、お一人お一人嗜好が違っているので、出来るだけお口に合うような調理をさせていただきますが、健康面に配慮して栄養のバランスを考えたもの、低カロリー、減塩、油抜きなどの調理も行っております。ご希望がある場合にはしっかりとヘルパーにお申し付けください。

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	29	69.0%
ほぼ満足	8	19.0%
ふつう	5	11.9%
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	42	100.0%

満足・ほぼ満足 88.1%



ご意見

約束どおりの時間に来てくださるので満足しています。
いつも正確に来て下さっています。

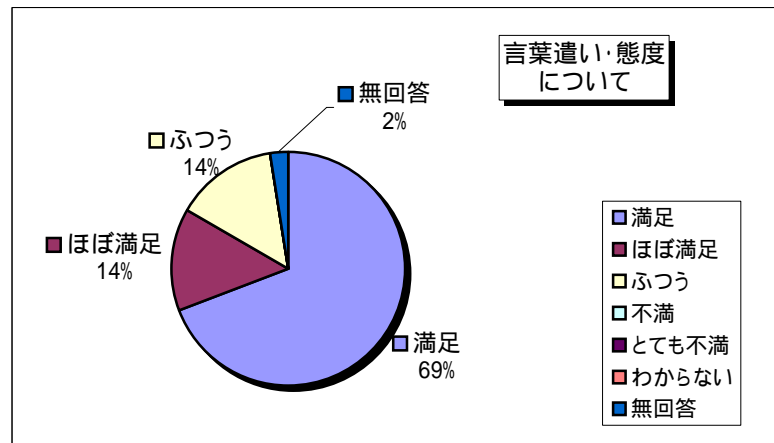
事業所からのコメント

コスモス苑ではご利用者様に対し担当制にしております。これからも訪問日時を遵守していくよう努めてまいります。

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	29	69.0%
ほぼ満足	6	14.3%
ふつう	6	14.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%

満足・ほぼ満足 83.3%



ご意見

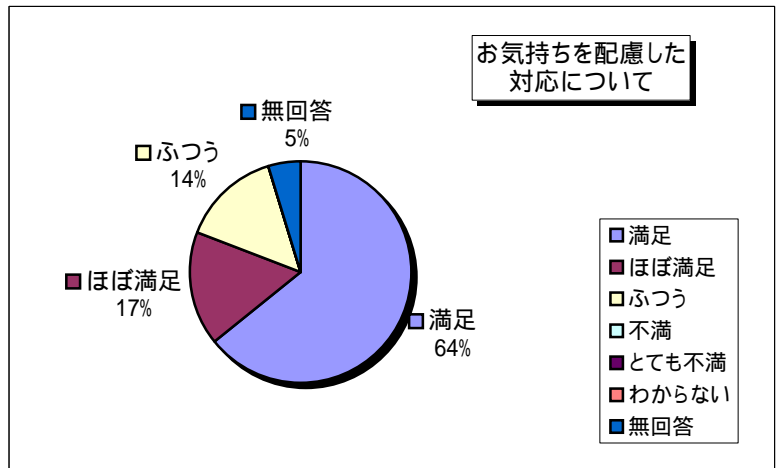
ヘルパーさんとの時間が心なぐさめられます。
家族姉妹のような言葉で接してもらっているので嬉しいです。
いつも明るくやさしく接していただいています。

事業所からのコメント

・利用者様に対するヘルパーの対応を多くの方が評価してくださった事、一同本当に嬉しく思っております。これからも節度ある誠実な対応をしていくよう頑張ります。

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	27	64.3%
ほぼ満足	7	16.7%
ふつう	6	14.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	2	4.8%
合計	42	100.0%
満足・ほぼ満足		81.0%



ご意見

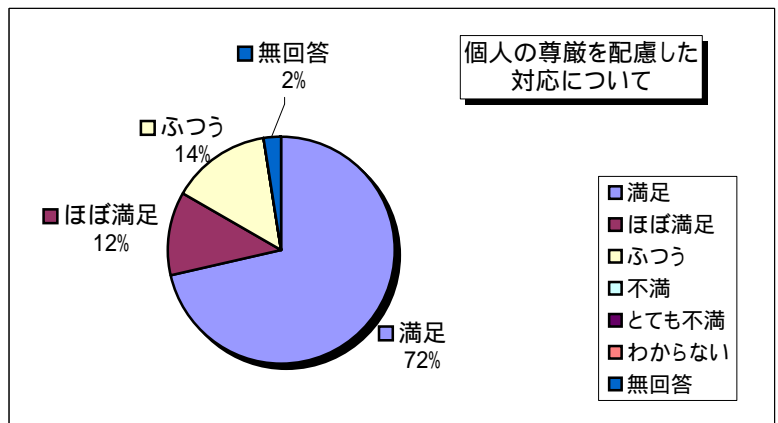
よく気を遣って話され面白くしてもらいます。
家族のようにやさしく話しかけて下さるので嬉しいです。

事業所からのコメント

今後もお気持ちに十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	30	71.4%
ほぼ満足	5	11.9%
ふつう	6	14.3%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%
満足・ほぼ満足		83.3%



ご意見

仕事以外の話(難しい)はあまりしません。
ヘルパーさんの対応に不満を覚えたことはありません。

事業所からのコメント

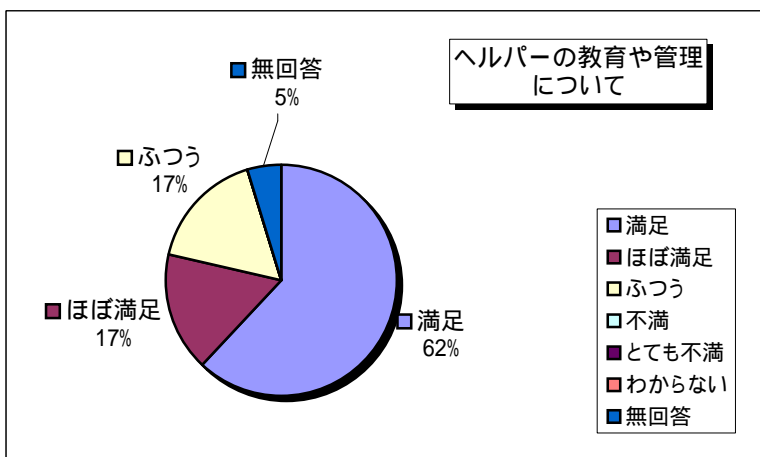
今後ご利用者様への尊厳をくずす事のないように対応していきたいと考えております。

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	26	61.9%
ほぼ満足	7	16.7%
ふつう	7	16.7%
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	4.8%
合計	42	100.0%

満足・ほぼ満足 78.6%



ご意見

堅苦しい話はなく普通の会話なので話しやすいです。
十分に教育も管理も行き届いていると思います。

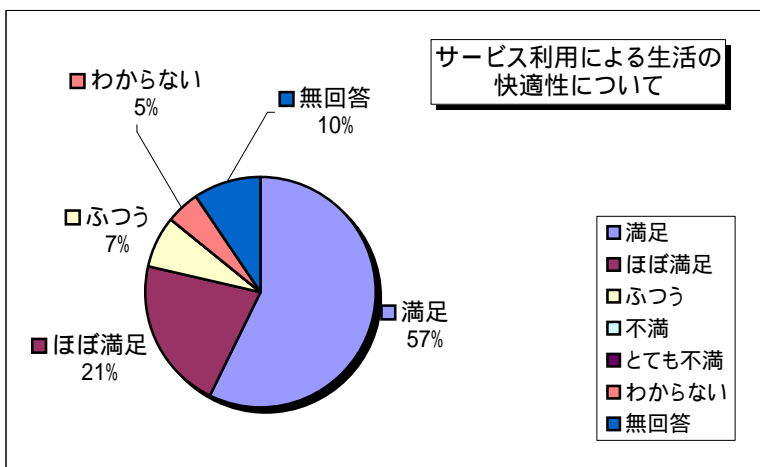
事業所からのコメント

身体・生活援助共に、ご利用者様に安心して援助を任せただけのように、日々教育と管理には力を入れておりますが不十分な点がありましたらお気軽にご相談ください。

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	24	57.1%
ほぼ満足	9	21.4%
ふつう	3	7.1%
不満	0	0.0%
とても不満	0	0.0%
わからない	2	4.8%
無回答	4	9.5%
合計	42	100.0%

満足・ほぼ満足 78.6%



ご意見

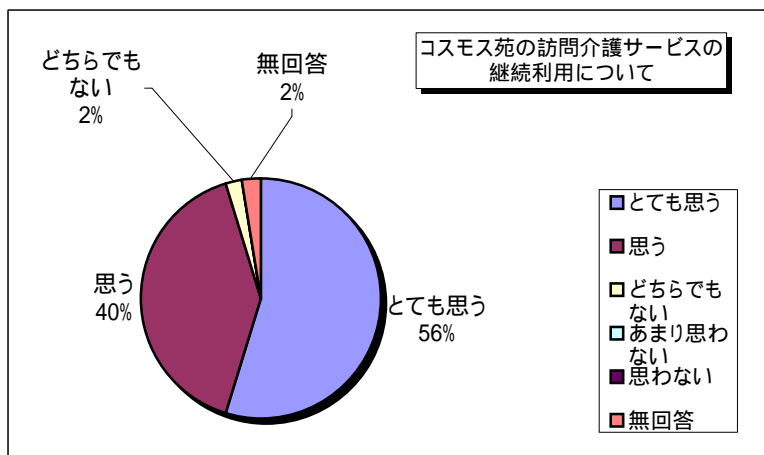
自分が心強くなった。
本人も家族もいつも感謝しております。

事業所からのコメント

ヘルパーの援助を多くの方が喜んでいただいている事、それを励みに今後も頑張っていきたいと考えております。

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	23	54.8%
思う	17	40.5%
どちらでもない	1	2.4%
あまり思わない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%
満足・ほぼ満足		95.2%



ご意見

今の現状が一番自分が希望する現状で過ごすことが出来ています。

今後とも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ことに大変感謝しています。

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)

私の体調がその日その日に依って変わるのでヘルパーさんはよく観ておられると思います。お陰で前からすると、大分良くなったみたいです。訪問していただくだけで気分が落ち着きます。ありがとうございます。

細かい所までやって下さるので助かっています。

第一に近いこと、安心感があります。仕事はテキパキやって下さるし、合間に話し相手にもなって下さるので、ストレス解消になり落ち込んでうつ状態になることも少なくなりました。デイサービスも本当に有難いです。行き届いた色々の思いやりに感謝しております。本当に有難うございます。訪問介護で心強くなったように思います。

いつも職員の皆様にはお世話になり、有難く心より感謝しております。有難うございます。

感謝・その他に対する回答

皆様方からのご意見を嬉しく思い、その一言一言を励みにこれからも頑張っていきたいと考えております。これからもよろしくお願い申し上げます。

(要望など)

訪問介護を貴所今後より拡張体制を事業拡大して欲しい(現在の状態が良いからこれを参考基準に拡張されれば介護者が助かると思います。

要望に対する回答

多くの利用者に対しより良いサービスを展開していくことが出来ますよう申し出のありました事柄につきましては前向きに検討させていただきたいと考えていますのでよろしくお願いいたします。