

平成28年度 訪問介護いるか利用者満足度調査結果

目的： サービスに対する利用者様の満足度を調査し、結果と意見を反映して、サービスの内容と事業所内の環境、介護職員の質に向上を図る。
 対象： 現在、訪問介護サービスを利用しておられる利用者様またはご家族様
 調査方法： 「満足」「普通」「不満(わからない)」「(無回答)」から評価して頂き、回答して頂く。

回答期間：平成28年8月中旬～10月末日

○アンケート結果について

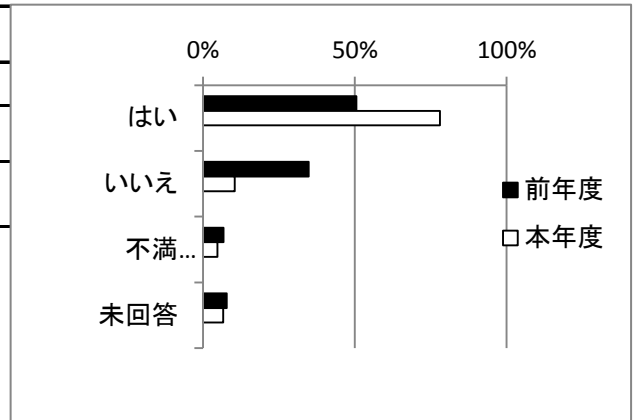
1. アンケート配布と回答

	配布数	回答数	回答率
平成27年度	220 部数	89 名	40%
平成28年度	220 部数	105 名	48%

2. アンケート結果

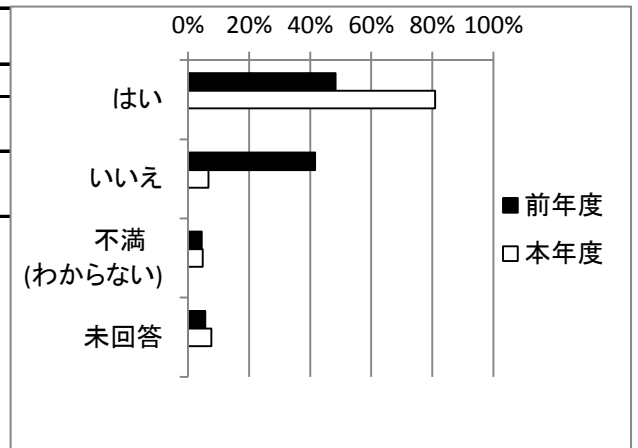
1. サービスの内容の説明を受けた

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	45	31	6	7
本年度	82	11	5	7



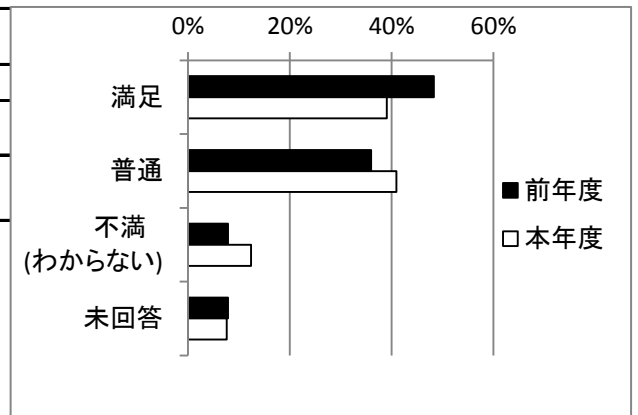
2. 契約、重要事項の説明は理解できた

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	43	37	4	5
本年度	85	7	5	8



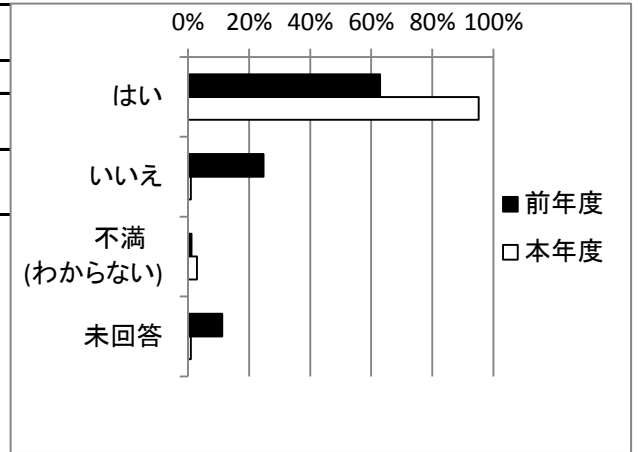
3. サービス、費用に関する説明

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	43	32	7	7
本年度	41	43	13	8



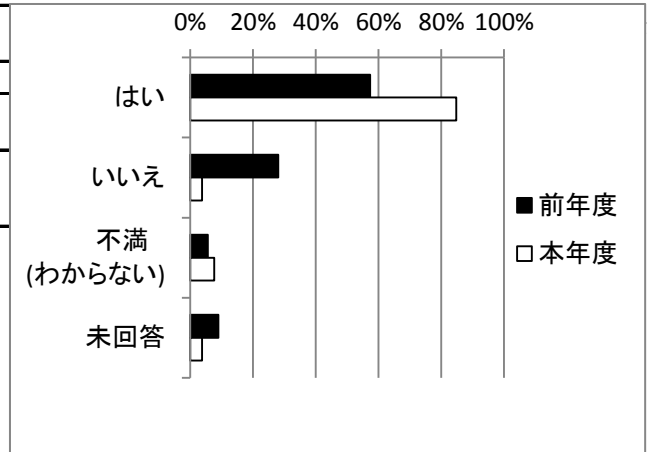
4. 介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	56	22	1	10
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	100	1	3	1



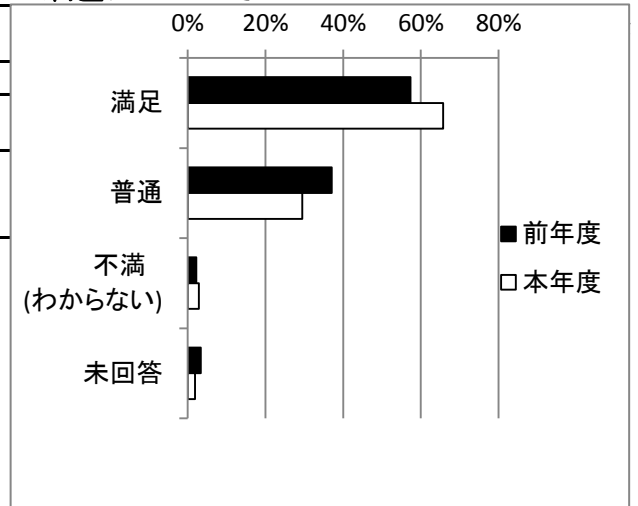
5. 満足いく介護計画書を受け取った

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	51	25	5	8
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	89	4	8	4



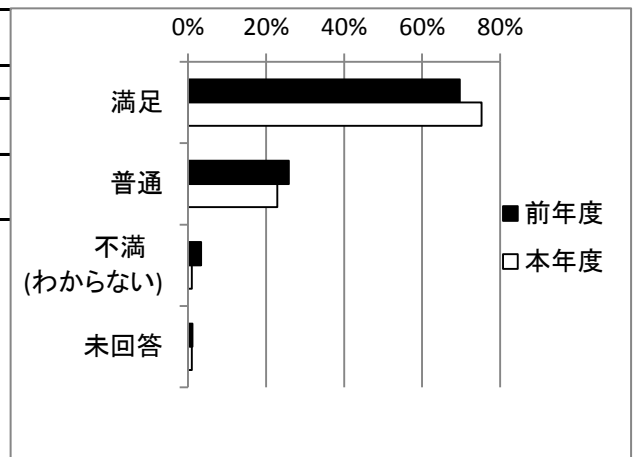
6. 利用者様と事業所もしくはヘルパーとの意思の疎通について

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	51	33	2	3
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	69	31	3	2



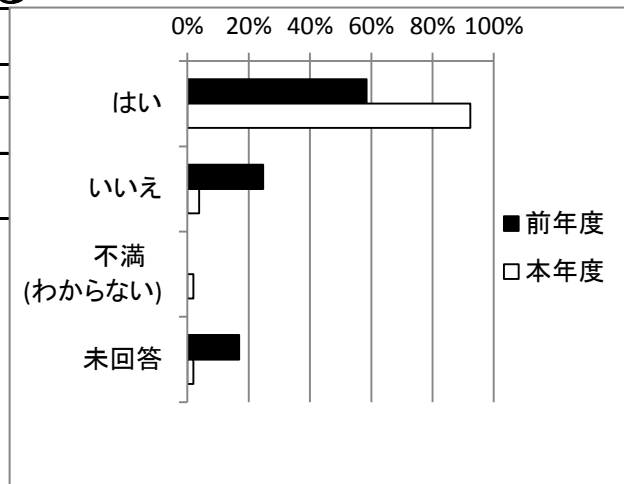
7. ヘルパーの技術に満足されていますか？

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	62	23	3	1
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	79	24	1	1



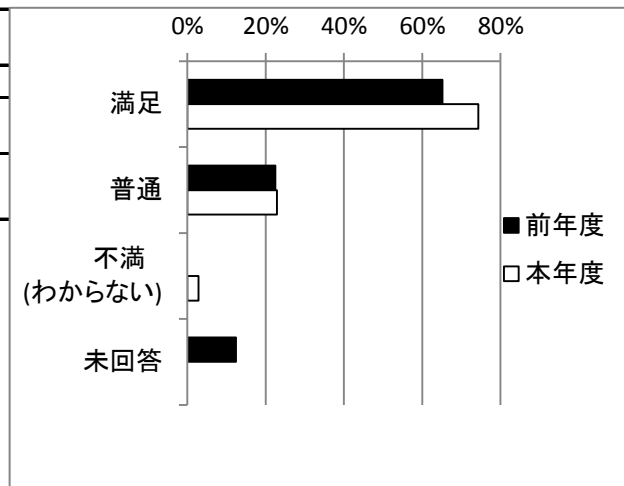
8. ヘルパーの衛生、安全管理に対して配慮がある

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	52	22	0	15
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	97	4	2	2



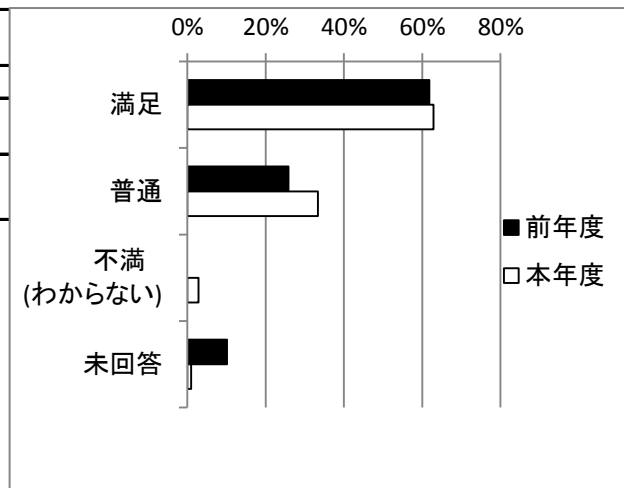
9. ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	58	20	0	11
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	78	24	3	0



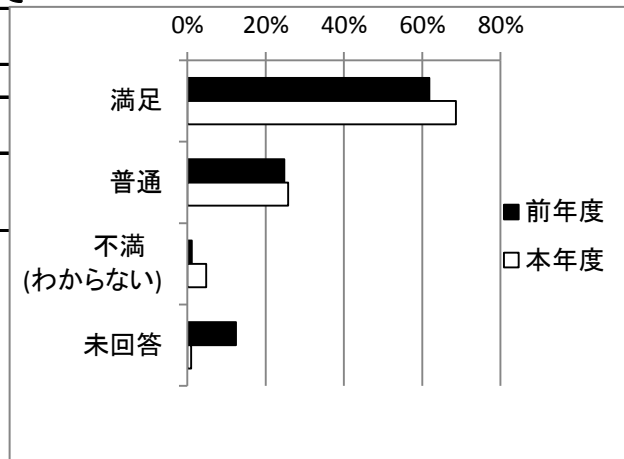
10. プライバシー保護に関して

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	55	23	0	9
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	66	35	3	1



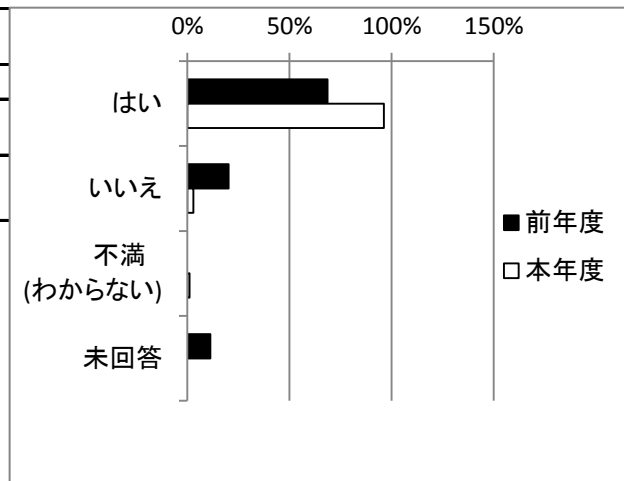
11. 利用者様の私物に対する取り扱い方について

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	55	22	1	11
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	72	27	5	1



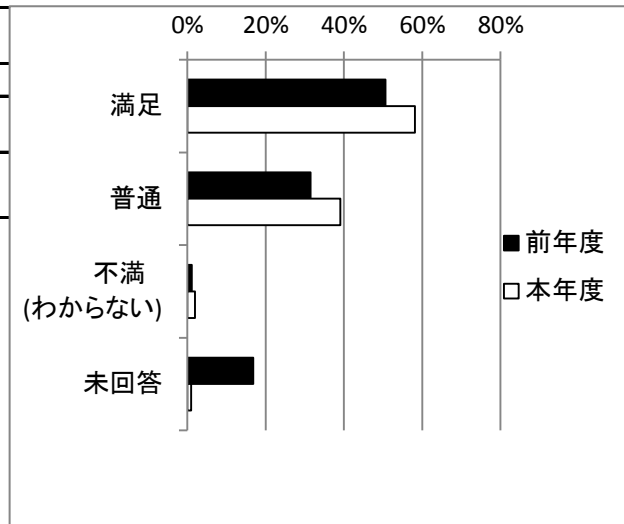
12. サービス時間の厳守はされているか

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	61	18	0	10
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	101	3	1	0



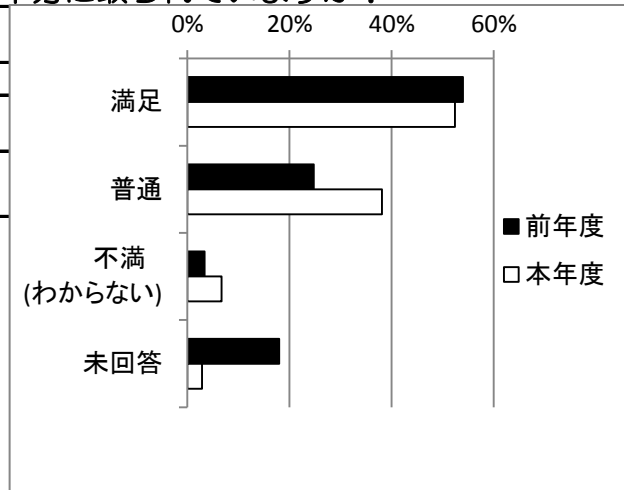
13. サービス変更時の事前連絡について

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	45	28	1	15
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	61	41	2	1



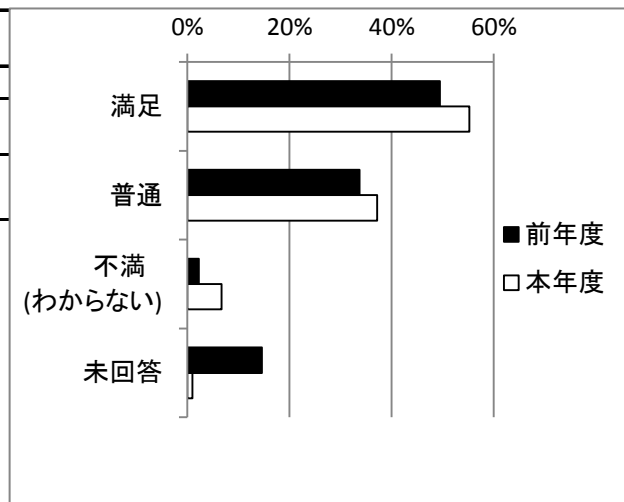
14. 担当ヘルパーが変わった場合、ヘルパー間の連絡は十分に取られていますか？

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	48	22	3	16
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	55	40	7	3



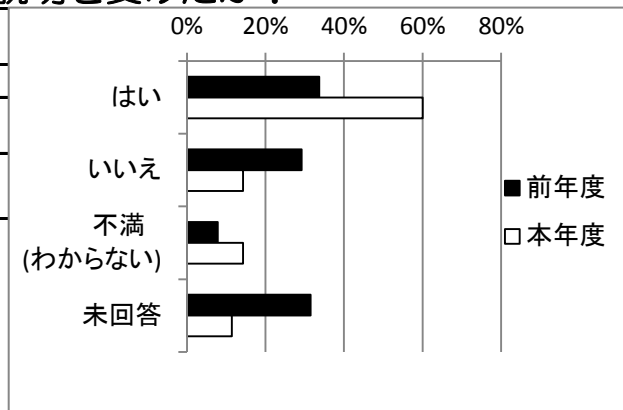
15. 介護に関する相談・助言に関して

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	44	30	2	13
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	58	39	7	1



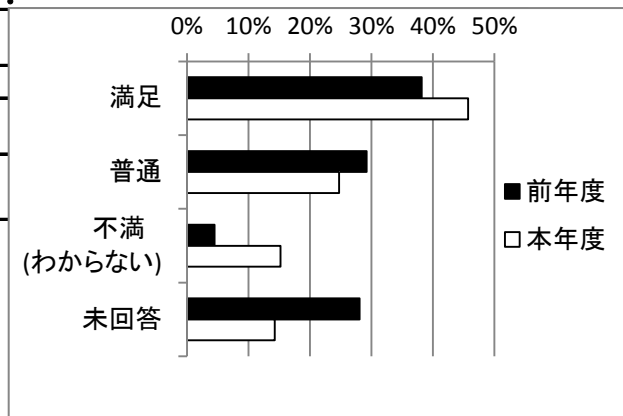
16. 苦情を申し出る事業所や行政相談の窓口の説明を受けたか？

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	30	26	7	28
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	63	15	15	12



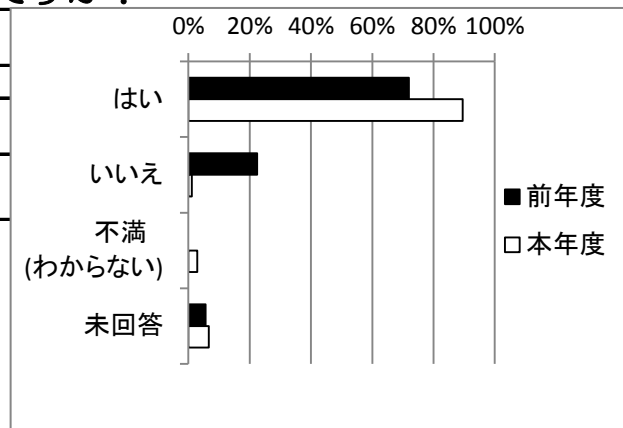
17. 苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか？

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	34	26	4	25
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	48	26	16	15



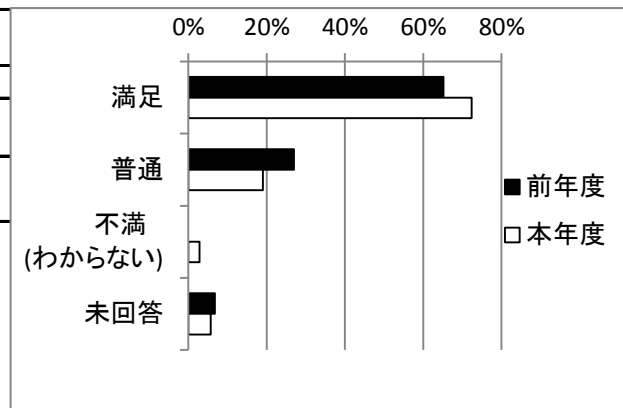
18. この訪問介護いるかを引き続き利用したいですか？

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	64	20	0	5
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	94	1	3	7



19. 訪問介護を総合的にどう判断しますか？

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	58	24	0	6
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	76	20	3	6



最後に

アンケートの中で頂けましたコメントをいくつかご紹介させていただきます。

- 利用日など、こちらの要望に出来るだけ応えようと考えてくれることは有難い。前の事業所から引き継ぐ為の同行の時も熱心に感じられた。いつも来ているヘルパーさんが来れなくても代りのスタッフで対応しようと体制を作ってくれていることに、心強さを感じる
- サービスに入って下さるヘルパーさんは優しい方なので安心して我が子を預けられます。
- ヘルパーさんはニコニコして笑顔で接して頂いています体調にも気遣って下さいます。不満はありません。今後ともよろしくお願い申し上げます。心から感謝いたしております。
- 細かなところまでやって下さるので、とっても有難く思っています。引き続きよろしく申し上げます。

その有難い声を基に、更なる反省と改善を繰り返し、利用者様方により一層「訪問介護」を安心・安全にご利用いただけるよう、「満足」という評価が更に増えるようにサービス改善と向上に、スタッフ一同努めて参ります。

また「アンケートの内容が判りづらく、回答に迷う」というお声もいくつか頂戴し、有難きアドバイスも頂けたことから、次回の実施に反映させ、今後の発展に活かさせていただきます。

平成28年11月吉日
訪問介護いるか