

# 平成29年度 訪問介護いるか利用者満足度調査結果

目  
と

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

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29年8月中旬～10月末日

## ○アンケート結果について

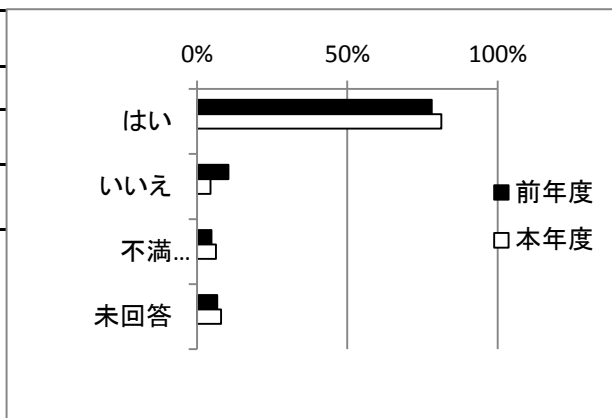
### 1. アンケート配布と回答

	配布数	回答数	回答率
平成28年度	220 部数	105 名	48%
平成29年度	187 部数	112 名	60%

### 2. アンケート結果

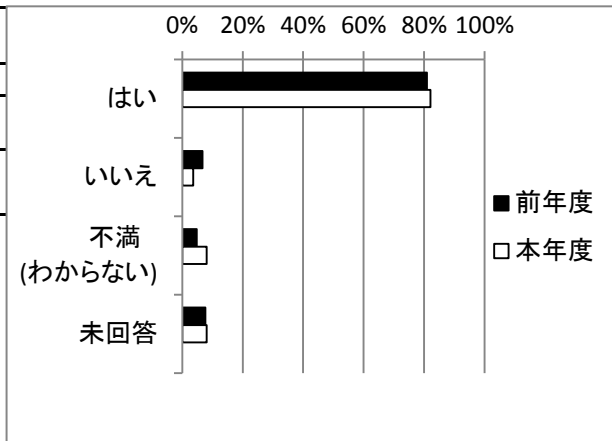
#### 1. サービスの内容の説明を受けた

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	82	11	5	7
本年度	91	5	7	9



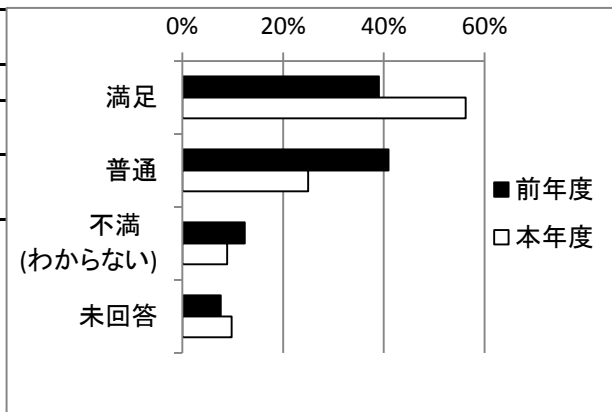
#### 2. 契約、重要事項の説明は理解できた

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	85	7	5	8
本年度	92	4	9	9



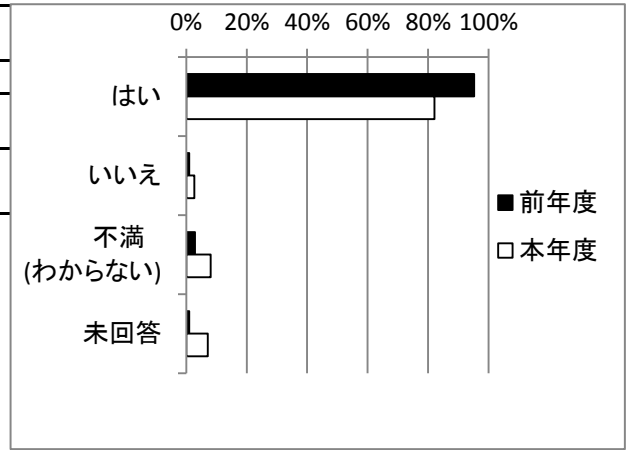
#### 3. サービス、費用に関する説明

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	41	43	13	8
本年度	63	28	10	11



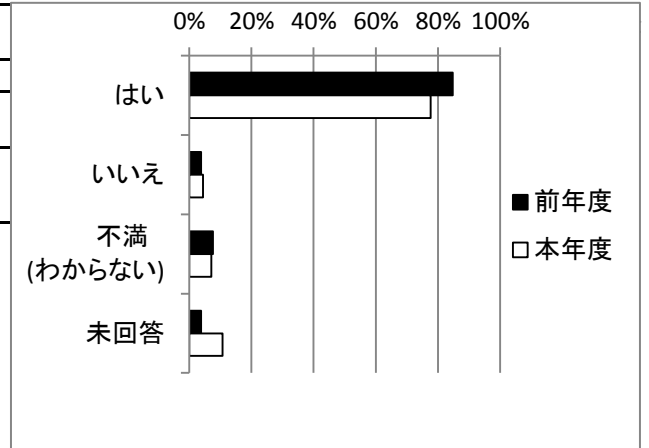
#### 4. 介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	100	1	3	1
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	92	3	9	8



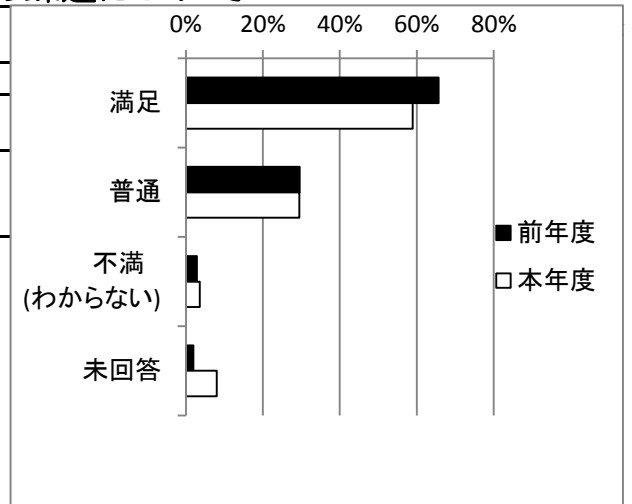
#### 5. 満足いく介護計画書を受け取った

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	89	4	8	4
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	87	5	8	12



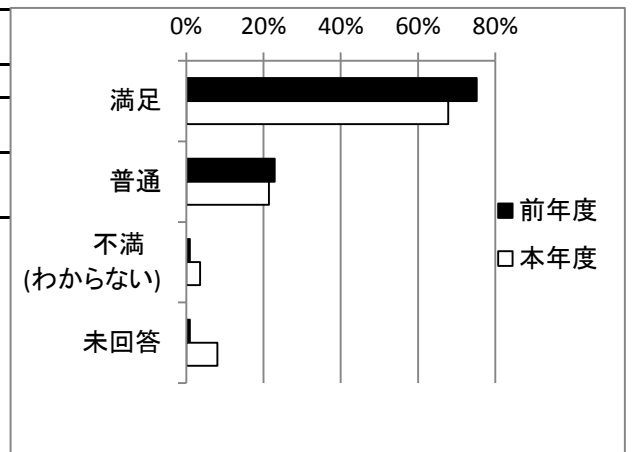
#### 6. 利用者様と事業所もしくはヘルパーとの意思の疎通について

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	69	31	3	2
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	66	33	4	9



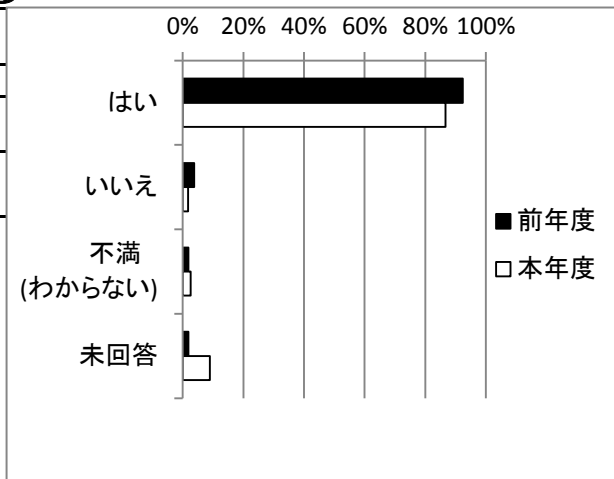
#### 7. ヘルパーの技術に満足されていますか？

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	79	24	1	1
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	76	24	4	9



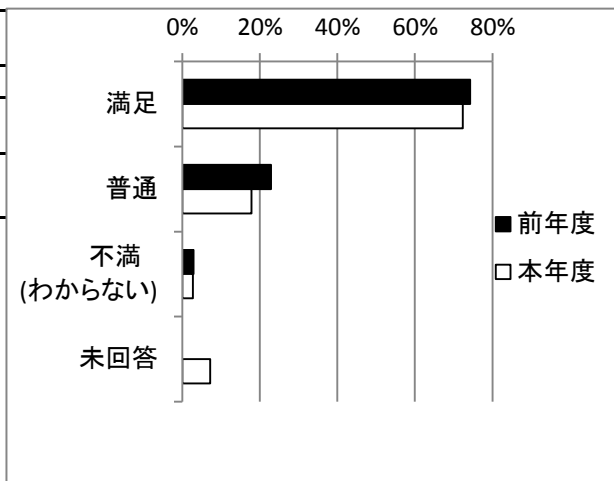
### 8. ヘルパーの衛生、安全管理に対して配慮がある

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	97	4	2	2
	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
本年度	97	2	3	10



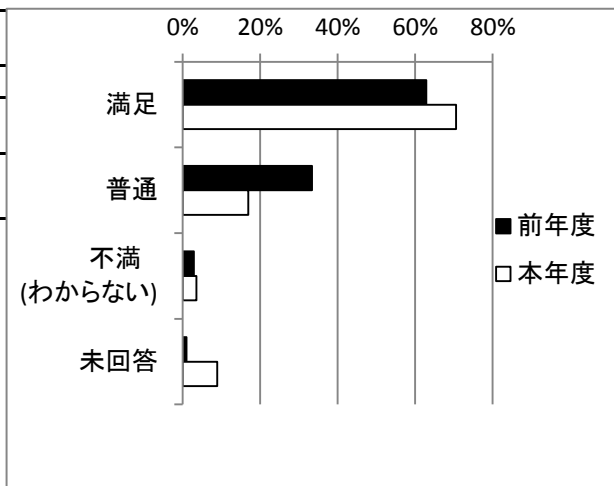
### 9. ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	78	24	3	0
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	81	20	3	8



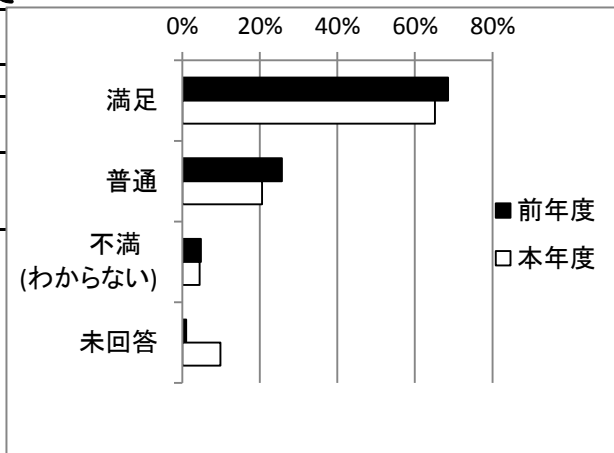
### 10. プライバシー保護に関して

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	66	35	3	1
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	79	19	4	10



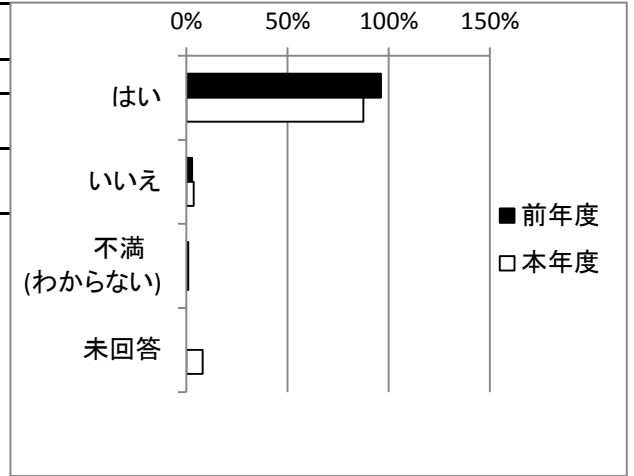
### 11. 利用者様の私物に対する取り扱い方について

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	72	27	5	1
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	73	23	5	11



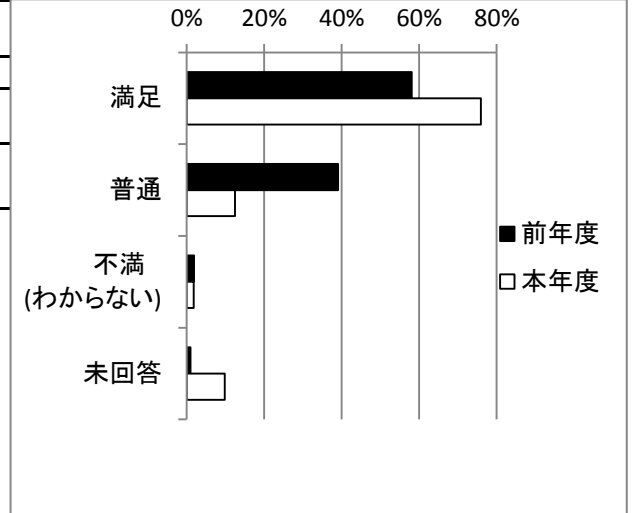
## 1 2. サービス時間の厳守はされているか

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	101	3	1	0
本年度	98	4	1	9



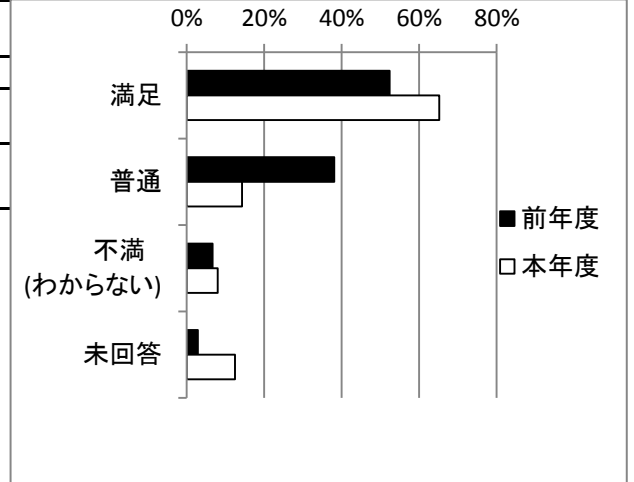
## 1 3. サービス変更時の事前連絡について

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	61	41	2	1
本年度	85	14	2	11



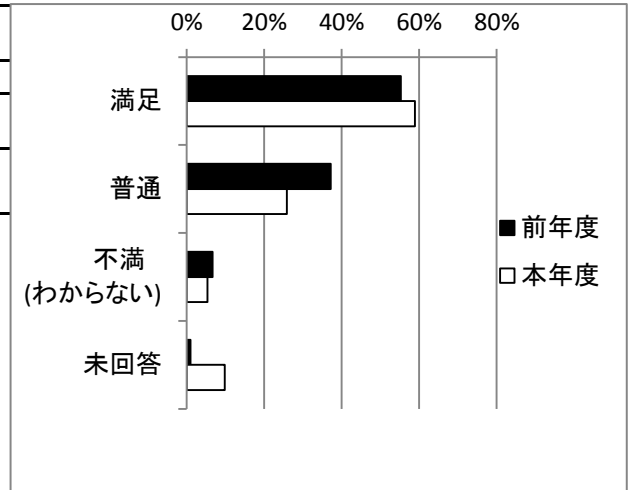
## 1 4. 担当ヘルパーが変わった場合、ヘルパー間の連絡は十分に取られていますか？

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	55	40	7	3
本年度	73	16	9	14



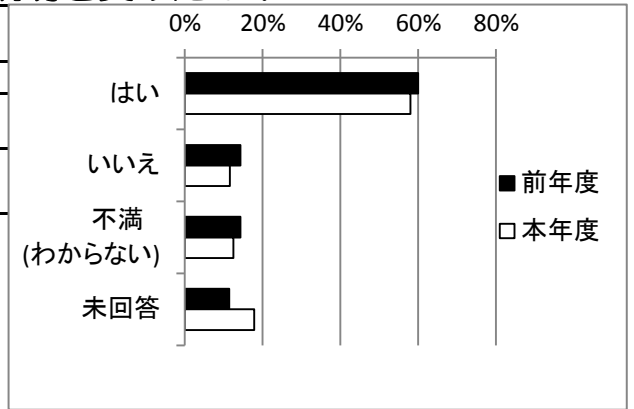
## 1 5. 介護に関する相談・助言に関して

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	58	39	7	1
本年度	66	29	6	11



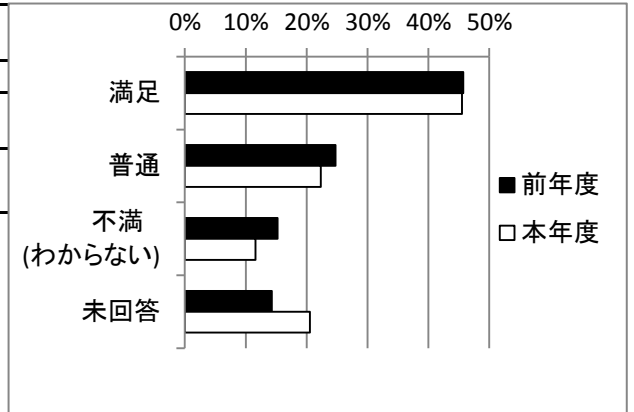
### 16. 苦情を申し出る事業所や行政相談の窓口の説明を受けたか？

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	63	15	15	12
本年度	65	13	14	20



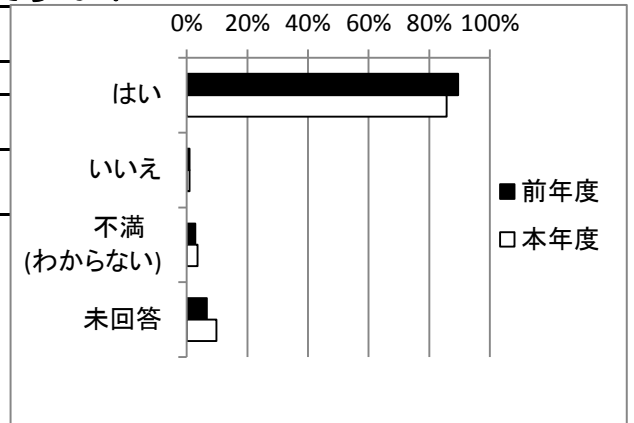
### 17. 苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか？

	満足	普通	不満 わからない	未回答
前年度	48	26	16	15
本年度	51	25	13	23



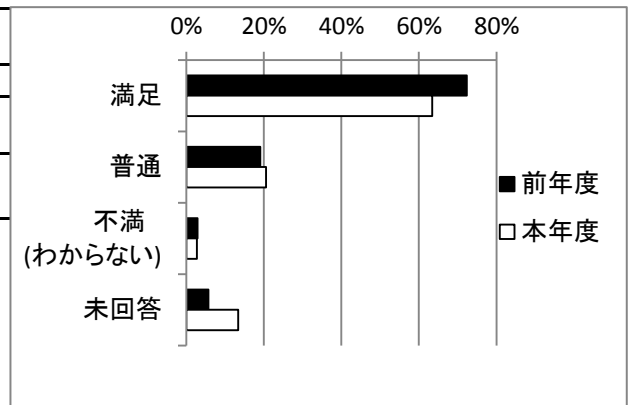
### 18. この訪問介護いるかを引き続き利用したいですか？

	はい	いいえ	不満 わからない	未回答
前年度	94	1	3	7
本年度	96	1	4	11



### 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	76	20	3	6
本年度	71	23	3	15



# 最後に

アンケートの中で頂きましたコメントをいくつかご紹介させていただきます。

- 毎月、無理を聞いて頂き努力頂いている事、感謝しております。これからも宜しくお願いします。
- いつもお世話様に成りまして感謝致しております。ヘルパーさんの御仕事ぶりも丁寧で何も申し上げる事も御座居ません。
- 優しい方ばかりです。
- 大変お世話になり、とても助かっています。
- 毎回良くして頂いています。その都度して欲しいところを言っています。私の気付かないところまでやってもらっています。
- いるかさんに出会えて良かったです。
- いつも大変良くして頂き、満足しております。子供の事も出来る事はやらせて頂き、”協力する”を覚えています。成長してるなぁと思います
- 話し相手にもなって頂き、楽しんで利用させてもらっています

その有難い声を基に、更なる改善を繰り返し、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「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、このアンケート実施が、時期的にサービス利用開始されて間もない方々も多く「未回答」が増えた印象となっております。

有難きアドバイスも頂いたことから、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。