

平成27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27年8月中旬～10月末日

○アンケート結果について

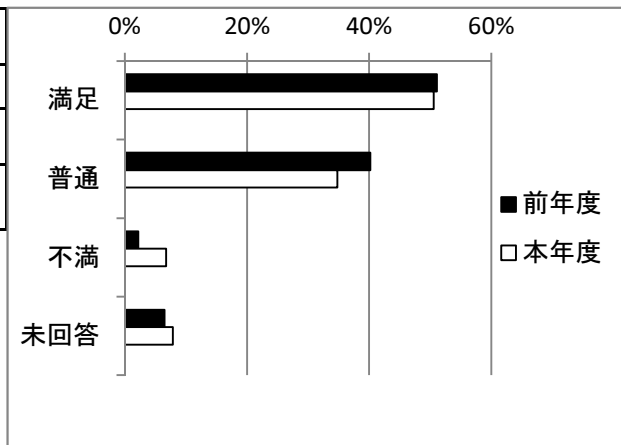
1. アンケート配布と回答

	配布数	回答数	回答率
平成26年度	230 部数	92 名	40%
平成27年度	220 部数	89 名	40%

2. アンケート結果

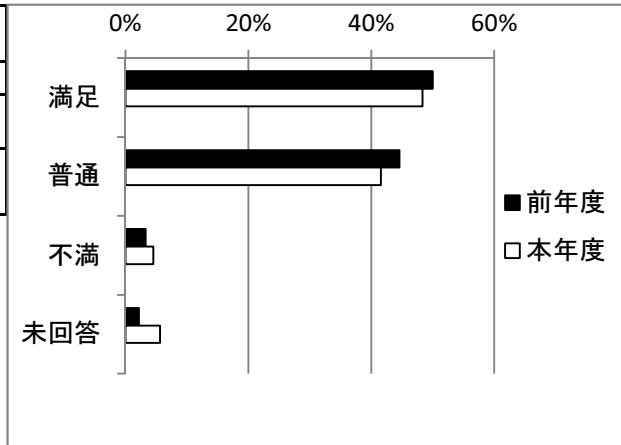
1. サービスの内容の説明

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	47	37	2	6
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	45	31	6	7



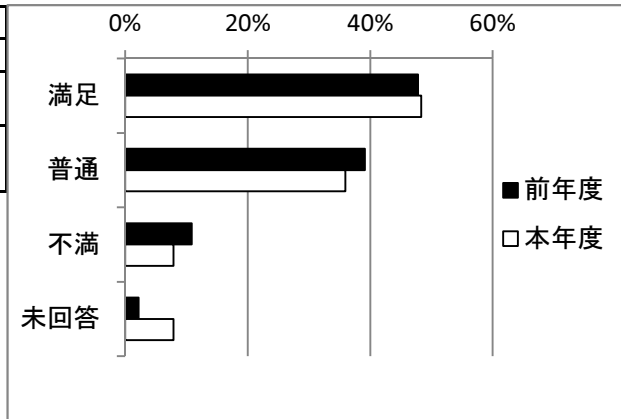
2. 契約、重要事項の説明

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	46	41	3	2
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	43	37	4	5



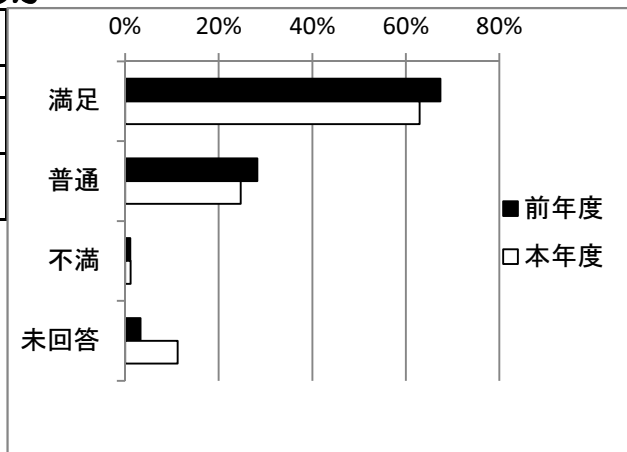
3. サービス、費用に関する説明

	満足	普通	不満	未回答
前年度	44	36	10	2
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	43	32	7	7



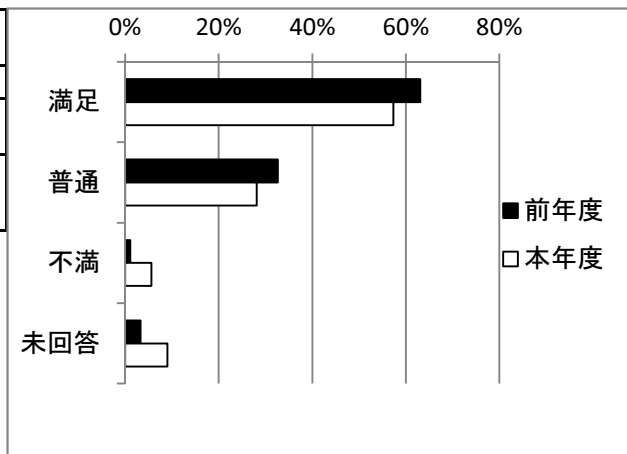
4. 介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	62	26	1	3
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	56	22	1	10



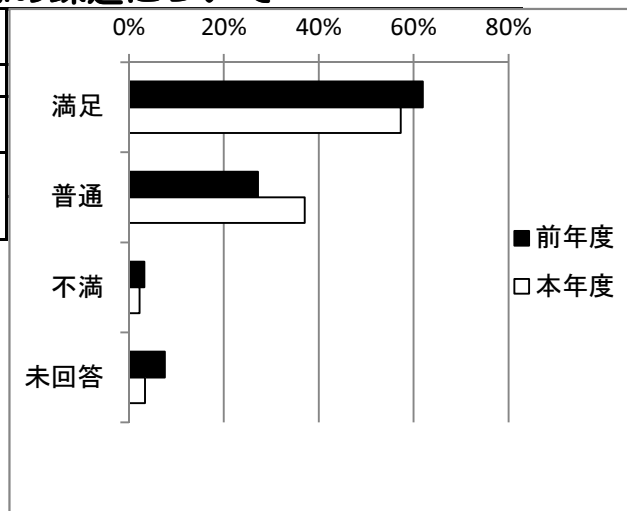
5. 介護計画書に関する説明責任について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	58	30	1	3
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	51	25	5	8



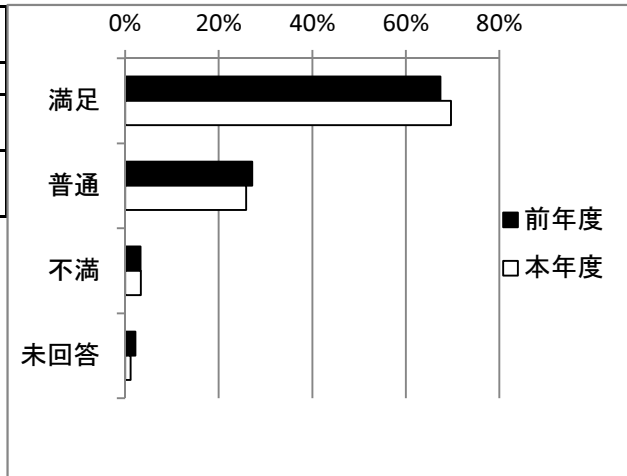
6. 利用者様と事業所もしくはヘルパーとの意思の疎通について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	57	25	3	7
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	51	33	2	3



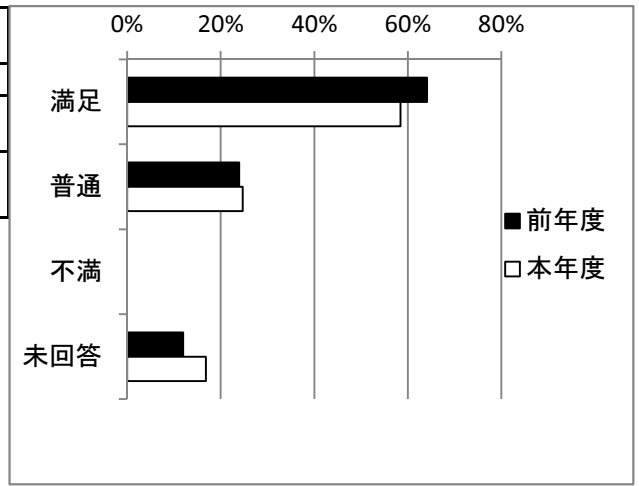
7. ヘルパーの技術に満足されていますか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	62	25	3	2
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	62	23	3	1



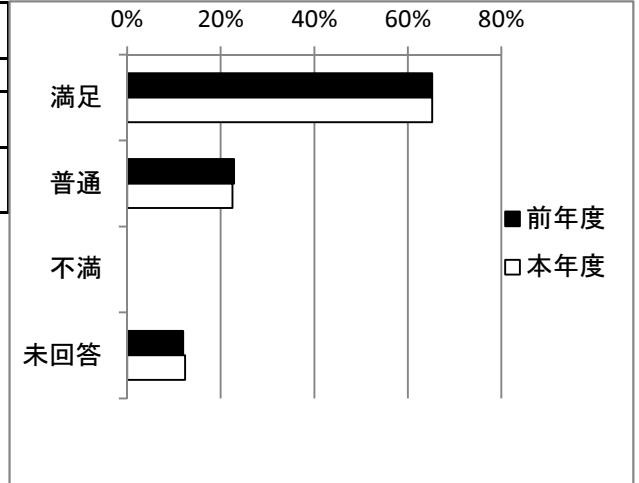
8. ヘルパーの衛生、安全管理に対して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	59	22	0	11
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	52	22	0	15



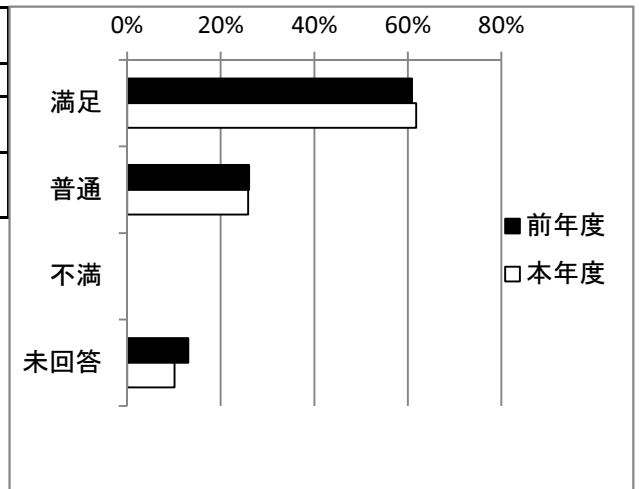
9. ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	60	21	0	11
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	58	20	0	11



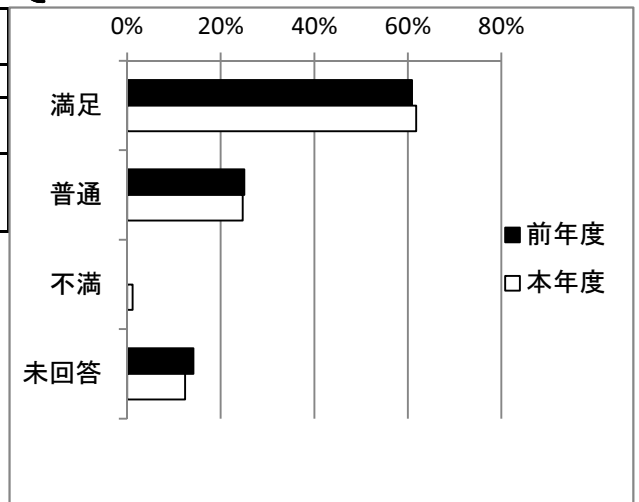
10. プライバシー保護に関して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	56	24	0	12
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	55	23	0	9



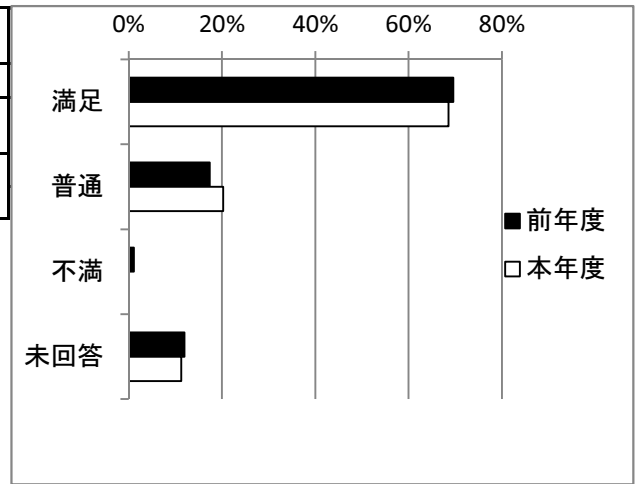
11. 利用者様の私物に対する取り扱い方について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	56	23	0	13
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	55	22	1	11



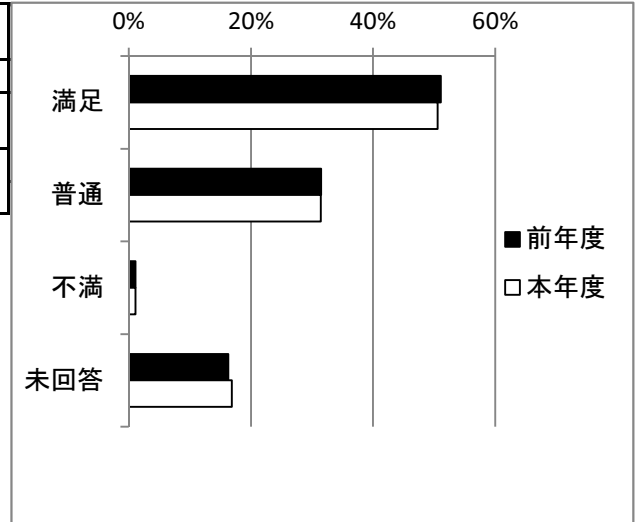
12. サービス時間の厳守

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	64	16	1	11
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	61	18	0	10



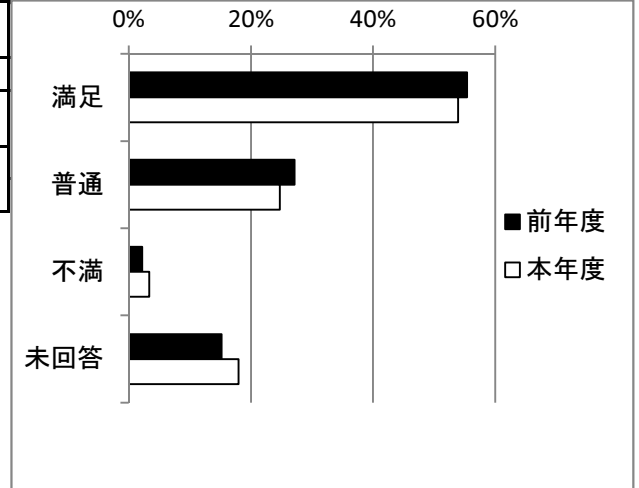
13. サービス変更時の事前連絡について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	47	29	1	15
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	45	28	1	15



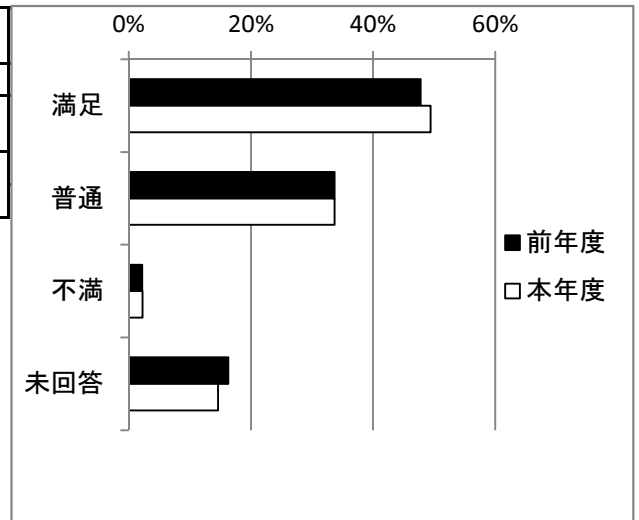
14. 担当ヘルパーが変わった場合、ヘルパー間の連絡は十分に取られていますか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	51	25	2	14
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	48	22	3	16



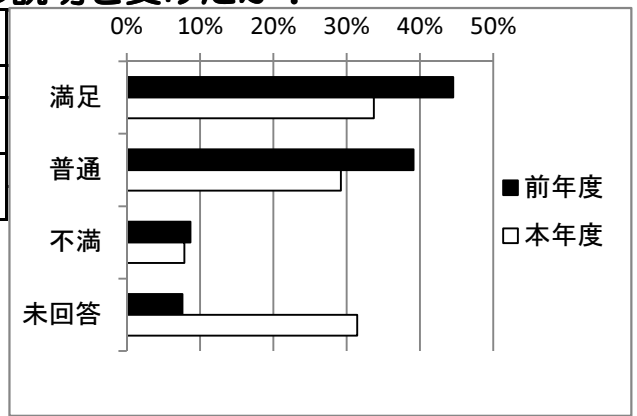
15. 介護に関する相談・助言に関して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	44	31	2	15
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	44	30	2	13



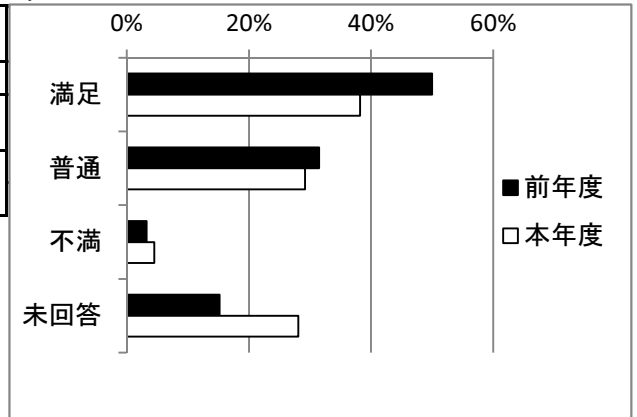
16. 苦情を申し出る事業所や行政相談の窓口の説明を受けたか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	41	36	8	7
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	30	26	7	28



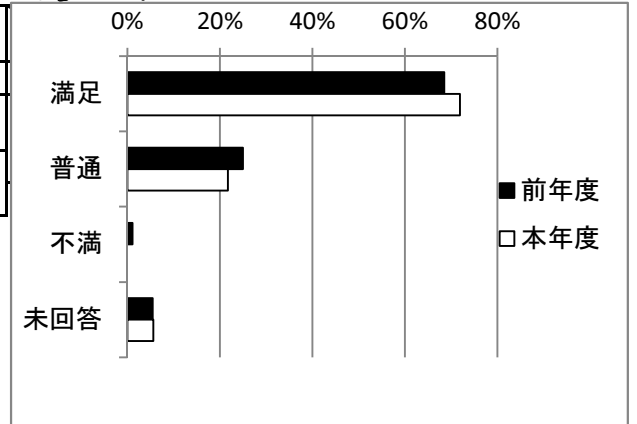
17. 苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	46	29	3	14
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	34	26	4	25



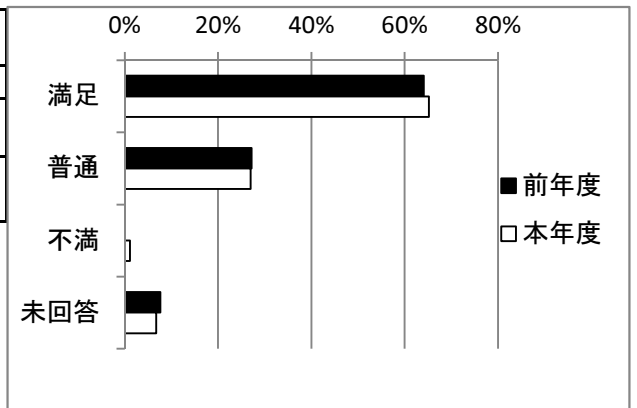
18. この訪問介護いるかを引き続き利用したいですか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	63	23	1	5
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	64	20	0	5



19. 訪問介護を総合的にどう判断しますか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	59	25	0	7
	満足	普通	不満 わからない	未回答
本年度	58	24	1	6



総 評

今年度は4月に法改正、8月には、それに伴う介護予防利用者様方に対する利用料金の変更によるご説明や同意書を願います事態が重なったことによって、介護保険法に関する問いに対する評価が著しくも下がったと感じとれました。

その他に関しては、全体的な結果として半分以上の項目では、昨年度と比較すると評価に目立った変動はありませんでした。

しかし、「苦情・相談」に関する問いにおいては「苦情がない」というコメントの故に「わからない」「未回答」という評価と、ヘルパー研修とミーティングを重ねた故に「技術」と「助言」に関する問いには「満足」という評価を例年より多くの頂けたことから、利用者様から喜んで頂けていると感じております。

さらに今年度も、各項目に対する「自由意見」欄と最後頁にある「意見と要望」欄に多くのコメントを頂くことが出来ました。

中には数点のご指導とご鞭撻を頂けており、スタッフ一同、初心に戻ると共に、気持ちを更に引き締め、同時に「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努めて参ります。

平成27年11月吉日
訪問介護いるか