

お客様アンケートに関して(訪問介護いるか 2010年11月1日現在)		回答数							回答率					
		満足	やや満足	やや不満	不満	無回答/無記入			計	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
						無回答	調整	小計						
1	サービスの内容の説明	50	22	2	0	3	3	6	80	62%	27%	2%	0%	9%
2	契約、重要事項の説明	58	18	2	0	0	2	2	80	72%	22%	2%	0%	4%
3	サービス、費用に関する説明	42	24	3	0	3	8	11	80	52%	30%	3%	0%	15%
4	介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか	49	18	1	0	5	7	12	80	61%	22%	1%	0%	16%
5	介護計画書に関する説明責任	55	18	1	0	0	6	6	80	68%	22%	1%	0%	9%
6	計画書に沿ったサービスが行われている	54	17	1	0	2	6	8	80	67%	21%	1%	0%	11%
7	ヘルパーの技術に満足されていますか?	54	15	3	0	2	6	8	80	67%	18%	3%	0%	12%
8	ヘルパーの衛生、安全管理に対して	61	10	1	0	2	6	8	80	76%	12%	1%	0%	11%
9	ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して	61	15	2	0	0	2	2	80	76%	18%	2%	0%	4%
10	プライバシー保護に関して	62	11	0	0	0	7	7	80	77%	13%	0%	0%	10%
11	サービス内容変更に関する対応に関して	62	12	1	0	2	3	5	80	77%	15%	1%	0%	7%
12	サービス時間の厳守	67	10	1	0	0	2	2	80	83%	12%	1%	0%	4%
13	サービス時間変更時の事前連絡について	53	8	2	0	14	3	17	80	66%	10%	2%	0%	22%
14	担当ヘルパーが変わった場合、ヘルパー間の連絡は充分に取られていますか?	48	14	4	1	6	7	13	80	60%	17%	5%	1%	17%
15	介護に関する相談・助言に関して	48	16	1	0	3	12	15	80	60%	20%	1%	0%	19%
16	ヘルパーや事業所は相談支援機関と連絡が取られているか?	45	12	4	0	4	15	19	80	56%	15%	5%	0%	24%
17	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?	39	11	1	0	10	19	29	80	48%	13%	1%	0%	38%
18	苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか?	41	13	2	7	0	17	17	80	51%	16%	2%	8%	23%
19	この訪問介護を引き続き利用したいです	65	8	0	0	1	6	7	80	81%	10%	0%	0%	9%
20	訪問介護を総合的にどう判断しますか?	59	9	0	0	2	10	12	80	73%	11%	0%	0%	16%

お客様アンケートに関して(訪問介護いるか 2010年11月1日現在)	2009年12月度					2010年11月度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
1 サービスの内容の説明	66%	20%	13%	0%	5%	62%	27%	2%	0%	9%
2 契約、重要事項の説明	66%	20%	8%	2%	4%	72%	22%	2%	0%	4%
3 サービス、費用に関する説明	58%	26%	8%	2%	4%	52%	30%	3%	0%	15%
4 介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか	74%	18%	4%	2%	2%	61%	22%	1%	0%	16%
5 介護計画書に関する説明責任	72%	20%	4%	2%	2%	68%	22%	1%	0%	9%
6 計画書に沿ったサービスが行われている	68%	22%	4%	2%	4%	67%	21%	1%	0%	11%
7 ヘルパーの技術に満足されていますか?	65%	23%	6%	2%	4%	67%	18%	3%	0%	12%
8 ヘルパーの衛生、安全管理に対して	71%	17%	4%	2%	6%	76%	12%	1%	0%	11%
9 ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して	82%	13%	1%	2%	2%	76%	18%	2%	0%	4%
10 プライバシー保護に関して	79%	21%	0%	0%	0%	77%	13%	0%	0%	10%
11 サービス内容変更に関する対応に関して	74%	15%	4%	1%	6%	77%	15%	1%	0%	7%
12 サービス時間の厳守	81%	15%	4%	0%	0%	83%	12%	1%	0%	4%
13 サービス時間変更時の事前連絡について	76%	10%	6%	0%	8%	66%	10%	2%	0%	22%
14 担当ヘルパーが変わった場合、ヘルパー間の連絡は充分に取られていますか?	68%	14%	6%	2%	10%	59%	17%	4%	1%	19%
15 介護に関する相談・助言に関して	57%	27%	6%	0%	10%	60%	20%	1%	0%	19%
16 ヘルパーや事業所は相談支援機関と連絡が取られているか?	72%	16%	6%	0%	8%	56%	15%	5%	0%	24%
17 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?	44%	20%	2%	10%	24%	48%	13%	1%	0%	38%
18 苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか?	55%	18%	3%	3%	21%	47%	14%	2%	0%	29%
19 この訪問介護を引き続き利用したいです	80%	12%	2%	0%	6%	81%	10%	0%	0%	9%
20 訪問介護を総合的にどう判断しますか?	71%	19%	6%	0%	4%	73%	11%	0%	0%	16%

総 評

前年度からの結果と比較すると、全体的に「不満」という回答率がほぼゼロパーセントへ転じており、「やや不満」も目立って減っており、さらに「満足」と「やや満足」を比較しても「満足」という回答を頂けていることから、今後も利用者様側の目線に立ち、サービス向上に徹底したサービス提供の維持をしていきたい。

ただ、同時に「満足」から「やや満足」という評価に若干偏っていきっており、これは13～18項目の集計結果から推測すると、事業所・従業員・利用者の3者間で「連絡」や「報告」の漏れ、意思の疎通不足等が原因だと感じられることから、今後の対策を立て、指導の中でしっかりと改善に向けていきたい。