

お客様アンケートに関して(訪問介護いるか 2012年12月1日現在)		2011年11月度				2012年11月度				前年度との比率			
		満足	普通	不満	無回答	満足	普通	不満	無回答	満足	普通	不満	無回答
1	サービスの内容の説明	58%	29%	5%	6%	54%	39%	4%	3%	-4%	10%	-1%	-3%
2	契約、重要事項の説明	55%	33%	5%	5%	51%	43%	4%	2%	-4%	10%	-1%	-3%
3	サービス、費用に関する説明	47%	37%	5%	9%	48%	43%	7%	1%	1%	6%	2%	-8%
4	介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか	58%	32%	1%	8%	62%	36%	1%	1%	4%	4%	0%	-7%
5	介護計画書に関する説明責任	62%	28%	4%	5%	59%	36%	3%	2%	-3%	8%	-1%	-3%
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	71%	21%	4%	2%	66%	27%	6%	1%	-5%	6%	2%	-1%
7	ヘルパーの技術に満足されていますか?	56%	25%	1%	16%	63%	24%	1%	12%	7%	-1%	0%	-4%
8	ヘルパーの衛生、安全管理に対して	62%	27%	1%	9%	62%	28%	0%	10%	0%	1%	-1%	1%
9	ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して	91%	0%	1%	6%	92%	0%	0%	8%	1%	---	-1%	2%
10	プライバシー保護に関して	58%	33%	1%	6%	63%	30%	0%	7%	5%	-3%	-1%	1%
11	利用者様の私物に対する取り扱い方について	60%	31%	2%	5%	50%	39%	1%	10%	-10%	8%	-1%	5%
12	サービス時間の厳守	68%	22%	1%	6%	62%	30%	0%	8%	-6%	8%	-1%	2%
13	サービス変更時の事前連絡について	54%	24%	5%	16%	62%	22%	6%	10%	8%	-2%	1%	-6%
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?	51%	29%	4%	14%	46%	36%	6%	12%	-5%	7%	2%	-2%
15	介護に関する相談・助言に関して	55%	24%	1%	18%	56%	33%	3%	8%	1%	9%	2%	-10%
16	ヘルパーや事業所は相談支援機関と連絡を取られているか?	54%	31%	0%	14%	48%	40%	6%	6%	-6%	9%	6%	-8%
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?	37%	27%	6%	28%	43%	37%	4%	16%	6%	10%	-2%	-12%
18	苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか?	40%	31%	0%	28%	34%	42%	3%	21%	-6%	11%	3%	-7%
19	この訪問介護を引き続き利用したいです	89%	0%	0%	10%	98%	0%	0%	2%	9%	---	0%	-8%
20	訪問介護を総合的にどう判断しますか?	71%	20%	0%	8%	68%	28%	1%	3%	-3%	8%	1%	-5%

総 評

全体的には例年と変わらず、「満足」と「不満」という評価が「普通」に転じ、大きく違うのは前回の比率からすると、「普通」という評価が上がっている。

この結果は恐らく、定期的な法改正に伴い、サービス時間や利用負担額の変更が生じた為に、全体的にそうなったと推測できる。

⑱にある「当事業所からのサービスを継続したい」という内容に値する設問に、その評価も「はい(満足)」が1割弱に上っており、「無回答」も大きく下がっている。

このことから、その評価が落ちることの無いよう、今後もこの評価を基に、引き続きサービスの更なる向上を目指す必要があると総評できる。