

満足度調査アンケート結果のご報告

株式会社ふぁみりーぷらす
訪問介護こころのね
代表取締役 東 瑠奈

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます
平素は格別のご高配を賜り心よりお礼申し上げます
さて 令和6年5月～令和6年6月末までに実施いたしました、「満足度調査アンケート」
の実施結果をご報告いたします。別紙内容をご確認ください。

アンケート調査に関しまして、22名のご利用者様にお願いをいたしまして、11
名のご利用者様からのご回答をいただきました。

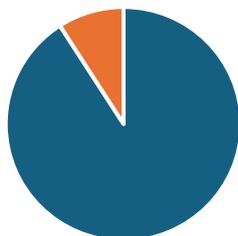
ご回答をいただきましたご利用者様及びご家族様におかれましては、お忙しい中
アンケートにご協力を賜りまして有難うございました。まずは略儀ながら書中を
もってご挨拶かたがたお礼申し上げます。

皆様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、より一層質の高いサービスを提供し
ていく所存です。

末筆ながら 皆様のますますのご健勝とご多幸をお祈り申し上げます

敬 具

問1. サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすいですか？

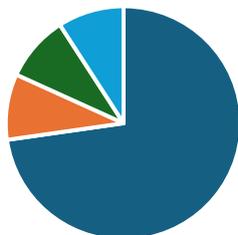


- わかりやすい
- どちらかと言えばわかりやすい
- どちらでもない
- どちらかと言えばわかりにくい
- わかりにくい

わかりやすい：91%、どちらかと言えばわかりやすい：9%

- これまでよりさらに丁寧にわかりやすくご説明させていただきます。

問2. サービスの利用料金と支払い方法の説明はわかりやすいですか？

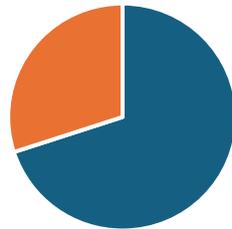


- わかりやすい
- どちらかと言えばわかりやすい
- どちらでもない
- どちらかと言えばわかりにくい
- わかりにくい

わかりやすい：73%、どちらでもない：9%、どちらかと言えばわかりやすい：9%
どちらかと言えばわかりにくい：9%

- 介護保険ご利用の利用者様には、1か月の暫定利用料金をご提示させていただいていますが、障害福祉サービスご利用で上限額が0円の利用者様にはご説明が不足していました。受給者証をご提示いただいた際に必ずご説明させていただきます。

問3. サービス内容が書かれた計画書（訪問介護計画書）を渡される時、職員から十分な説明を受けましたか？

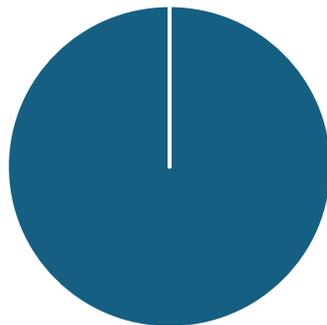


■ 十分な説明を受けた ■ ある程度の説明を受けた
■ ある程度の説明を受けた ■ 説明を受けていない

十分な説明を受けた：70%、ある程度の説明を受けた：30%

- サービス内容がご利用者様及びご家族様にとって重要な内容ですのでさらに丁寧にご説明させていただくように努めてまいります。

問4. 提供されたサービスは問3の計画書の時間・内容のとおりきちんと行われていますか？

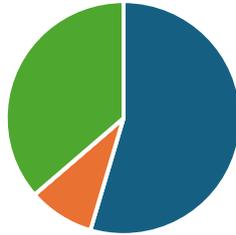


■ きちんと行われている ■ ある程度行われている ■ 行われていない

きちんと行われている：100%

- 継続してサービスの提供をさせていただきます。尚、時間・内容に関しまして疑問点やご要望等ございましたらお気軽にお申し付けください。

問5. ヘルパーは調理や掃除などの生活援助を手際よく丁寧に行っていますか？

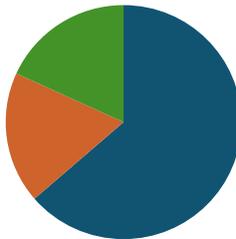


- とても手際よく丁寧に行えている
- どちらかと言えば行えている
- どちらでもない
- どちらかと言えば行えていない
- 行えていない
- 生活援助サービスを利用していない

とても手際よく丁寧に行えている：55%、どちらかと言えば行えている：9%
生活援助サービスを利用していない：36%

■ 私たちは、「丁寧なサービスの提供」を常に考えながらサービスを提供しています。
「とても手際よく丁寧に行えている」が100%になるように改善していきます。

問6. ヘルパーは食事介助やトイレ介助などの身体介護を安全かつ丁寧に行っていますか？

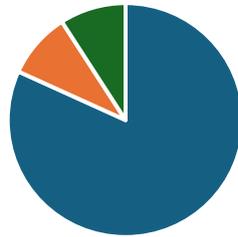


- とても安全で丁寧に行えている
- どちらかと言えば行えている
- どちらでもない
- どちらかと言えば行えていない
- 行えていない
- 身体介護サービスを利用していない

とても安全で丁寧に行えている：64%、どちらかと言えば行えている：18%
身体介護サービスを利用していない：18%

■ 上記同様、介護サービスに関しましてもさらに丁寧なサービスの提供を意識してご訪問させていただきます。

問7.ヘルパーは衛生面にきちんと配慮していますか？

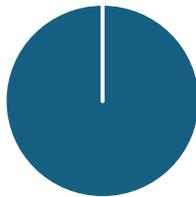


- きちんと配慮している
- どちらかと言えば配慮している
- どちらでもない
- どちらかと言えば配慮していない
- 配慮していない

きちんと配慮している：82%、どちらかと言えば配慮している：9%
どちらでもない：9%

■ 衛生管理に関して、皆様にご安心してサービスをご利用いただけるように改善してまいります。事業所でも研修を行っていますが、皆様のご指導をいただけますと幸いです。

問8.ヘルパーは訪問時に笑顔で挨拶していますか？

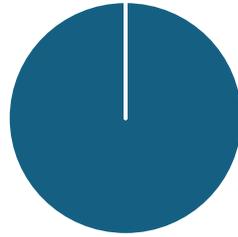


- いつも笑顔で挨拶している
- どちらかと言えば笑顔で挨拶している
- どちらでもない
- どちらかと言えば笑顔で挨拶していない
- 笑顔で挨拶していない

いつも笑顔で挨拶している：100%

■ 継続して気持ちの良い挨拶を心がけてご訪問させていただきます。

問9. ヘルパーの言葉遣いや態度を不快に感じることはありますか？

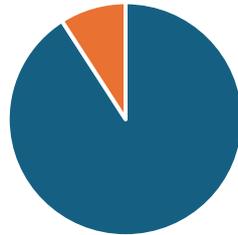


- 不快に感じたことはない
- 不快に感じることは稀にある
- 普通
- 不快に感じることが多い
- いつも不快に感じる

不快に感じたことはない：100%

- 継続して心地よい言葉遣い、態度でサービスを提供させていただきます。万が一不快に思われることがございましたらお申し付けください。

問10. ヘルパーはサービスを提供する際、あなたの気持ちに配慮した声かけをしていますか？

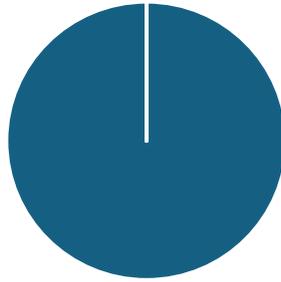


- いつも気配りしてくれる
- どちらかと言えばしてくれる
- どちらかと言えばしてくれない
- どちらでもない
- 声かけがない

いつも気配りしてくれる：91%、どちらかと言えばしてくれる：9%

- ご利用者様に配慮した声掛けは事業所として基本と考えています。これまで以上に丁寧な声掛けを意識してサービスの提供をさせていただきます。

問1 1. ヘルパーは話しかけやすいですか？

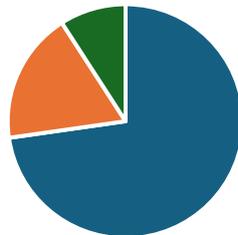


- 話しかけやすい
- 普通
- 話しかけにくい
- どちらかと言えば話しかけやすい
- どちらかと言えば話しかけにくい

話しかけやすい：100%

■ 継続して話しかけやすい、相談しやすいヘルパー教育を行ってまいります。

問1 2. ヘルパーはあなたや家族のプライバシーを守っていますか？



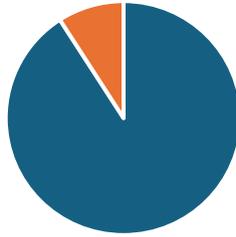
- 十分に守られている
- どちらかと言えば守られている
- どちらでもない
- 守られていない
- どちらかと言えば守られていない

十分に守られている：73%、どちらかと言えば守られている：18%

どちらでもない：9%

■ ご利用者様及びご家族様のプライバシー保護は極めて重要と考えています。事業所内で再度プライバシー保護に関して周知徹底を行ってまいります。

問13. 事業所はあなたの要望や苦情に対して、すぐに対応してくれていますか？



- すぐに対応してくれる
- どちらかと言えば対応が早い
- どちらかと言えば対応が遅い
- 対応がおそい
- 対応してくれない

すぐに対応してくれる：91%、どちらかと言えば対応が早い：9%

- 苦情や・要望に関しては、その日のうちに解決できるように心がけております。内容によっては数日いただく場合がございます。引き続き迅速に対応できるよう運営を行ってまいります。

問14. 事業所はサービス内容や日時を変えてほしいとき、柔軟に対応してくれていますか？

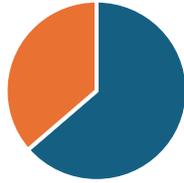


- 柔軟に対応してくれる
- どちらかと言えば柔軟に対応してくれる
- どちらでもない
- どちらかと言えば柔軟ではない
- 対応してくれない

柔軟に対応してくれる：82%、どちらかと言えば柔軟に対応してくれる：18%

- 日時の変更に関して、ヘルパーの空きがあればできる限りご対応させていただきます。

問15. 訪問介護サービスを利用したことで、気持ちが安心したり、自分でできることが増えたりと良い変化はありましたか

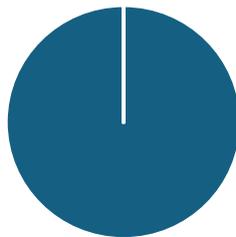


- とても良い変化があった
- どちらかと言えば良い変化があった
- 何も変化がない
- どちらかと言えば悪化している
- 悪化している

とてもいい変化があった：64%、どちらかと言えばいい変化があった：36%

- いい変化をご実感頂け、非常に嬉しく思います。今後もこころのねと関わることによって、利用者様、ご家族様心身ともに良い変化をご実感頂けるようなサービス提供をさせていただきます。

問16. これからも継続して現在のサービスを利用したいと思いますか？



- ぜひ利用したい
- どちらかと言えば利用したい
- どちらでもない
- どちらかと言えば利用したくない
- 利用したくない

ぜひ利用したい：100%

- 皆様より、これからも継続してサービスを利用したいとのご回答大変嬉しく思います。皆様のご期待に添えるようにさらにサービスの質の向上を目指してまいります。

自由記述

A 様

とても安心していられます。ヘルパーさんが来られるとこちらも笑顔になります。本当によくしてもらえています。いろいろ考えてもらっています。(どのようにしたら楽かと)

B 様

いつもありがとうございます

これからもよろしく願いいたします

C 様

現在重度訪問介護の移動中加算で生活を営む中での必要な外出を月1~2回利用させていただいております。主に貴社の代表取締役で管理者である東様と一緒に連れて行ってくださっているので細かいところまで気を配って下さり本当に助かっておりますしありがたく思っております。これからもどうぞよろしくお願い致します

D 様

今後もよろしくお願い致します

E 様

いつも丁寧に対応してくださり感謝しています。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

F 様

100点満点の事業所です

ご回答いただきました皆様、ありがとうございました。

従業員一同、更なるサービスの質の向上に努めてまいりますので引き続きよろしくお願い致します。