

～顧客満足度アンケート結果のご報告～

日頃より「ケアセンター・みやその」の介護サービスをご利用いただきまして、ありがとうございます。さて、皆様にご協力いただきましたアンケート結果につき、ご報告申し上げます。

趣旨

サービス提供に重要なサービスの質についてアンケート調査を行い、現状の問題点やご利用者のニーズを捉えることで、より一層の質の高いサービスを提供することを目的に実施いたしました。

期間

平成27年4月1日から平成28年3月31日まで

配布先

ケアセンター・みやその訪問介護のご利用者全員に配布し、結果56名の方からご回答を頂きました。

結果

右表のとおりです。

まとめ

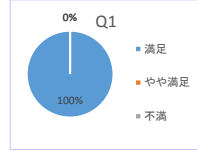
●サービス全般の評価は全ての方から「満足」とお答えいただきました。また、ヘルパーの挨拶やマナーやプライバシーへの配慮についても、高評価を頂きました。反面、Q2のサービス方法が意向に沿ったものであるかの質問に対し、「どちらともいえない」と回答した方は11%、Q9のサービス利用による心身等の改善については「どちらともいえない」を含めると17%の方が改善を実感していないと回答しています。また、この状態を苦情や希望として伝えられている方は、64%に留まっています。

回答の傾向から運用面の改善が必要と捉え、サービス自体の在り方や事業所としての役割を再認識し、より一層の質の確保に取り組んでまいります。

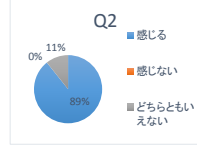
アンケートのご協力をいただき、ありがとうございました。その他、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。

宮園自動車株式会社
ケアセンター・みやその中野店・練馬店

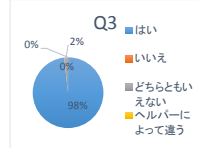
Q1.訪問介護サービス全般における満足度をお聞かせください



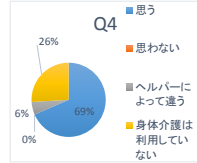
Q2.ヘルパーが行っているサービスの方法は、あなたの意向や希望に沿っていると感じますか



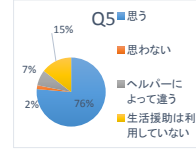
Q3.ヘルパーは、挨拶やマナーなど丁寧に対応していますか



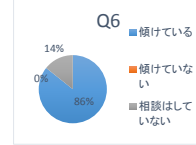
Q4.ヘルパーの身体介護は安心・安全に行えていると思えますか



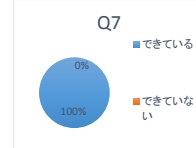
Q5.生活援助サービスは、手際よく丁寧に行っていると思いますか



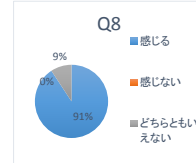
Q6.ヘルパーは相談や困りごとに耳を傾けていますか



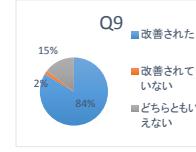
Q7.ヘルパーはあなたのプライバシーに配慮した行動ができていますか



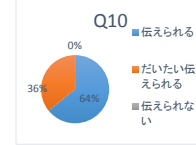
Q8.サービス提供責任者は、あなたやご家族の状況を理解してと感じますか



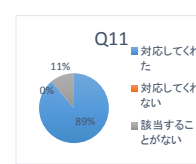
Q9.サービスを利用して、心身や生活状況などが改善されましたか



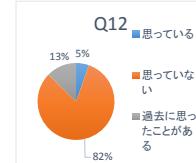
Q10.サービス内容の疑問（苦情）や希望を気軽に事業所に伝えられますか



Q11.サービスの内容に対する希望や要望には、すぐに対応してくれましたか



Q12.サービス提供責任者またはヘルパーを交代してほしいと思いますが、又は思ったことがありますか



Q13.「ケアセンター・みやその」のサービスを今後も継続して利用したいと思えますか

