

令和4年度 お客様満足度・サービス事業者 満足度アンケート調査の結果報告

令和5年2月吉日

一般財団法人 市川市福祉公社

アンケートの趣旨

当公社が実施している訪問介護サービス事業の業務改善及び質の向上を図ることを目的とし、サービスをご利用いただいているお客様及び関係するサービス事業者の皆様に日頃のサービス等について満足度調査を実施いたしました。

ご協力いただき、ありがとうございました。

ご回答いただきました調査結果を真摯に受け止め、サービス改善及び満足度の向上に努めてまいりますので、今後ともご意見ご要望をお聞かせくださいますよう、よろしくお願い致します。

令和 4 年度 お客様満足度調査の結果報告

- 配布期間：令和 4 年 9 月 1 日（木）～令和 4 年 9 月 30 日（金）
- 回収期間：令和 4 年 9 月 1 日（木）～令和 4 年 10 月 14 日（金）
- アンケート対象お客様数 342 名
回収数 212 名
回収率 61.9%

1. サービス提供責任者について

	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	未記入
サービス提供責任者の言葉遣いや態度はいかがですか？	70.8%	7.5%	17.0%	0.5%	0.9%	3.3%
サービス提供責任者は迅速に対応できていますか？	72.7%	10.8%	11.3%	0.0%	1.4%	3.8%
サービス提供責任者は個別サービス計画書をわかりやすく説明できていますか？	71.2%	9.0%	13.7%	1.4%	0.5%	4.2%
サービス提供責任者は必要時に訪問、又は電話連絡をしていますか？	74.6%	9.4%	11.3%	0.9%	0.5%	3.3%

調査結果は各設問ともに、おおむねご満足いただけている結果となりました。

しかし全設問に対し、『やや不満足』『不満足』との回答を複数件いただいたことを踏まえ、要因を検証し、次のとおり改善に取り組みます。

- ・丁寧な言葉遣いや接遇を心掛け、研修を行うなどし改善に努めます。
- ・サービス計画書の説明の際、専門用語を使わず、お客様に対して具体的でわかりやすい言葉で説明します。
- ・連絡漏れのないように努め、また担当者不在時も他職員で対応できるよう密に連携して参ります。

今後も、お客様の貴重なご意見を頂戴し、満足のお声を沢山いただけるよう努めて参ります。

2.ホームヘルパーについて

	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	未記入
ホームヘルパーの身だしなみは整っていますか？	77.4%	6.1%	12.7%	0.0%	0.0%	3.8%
ホームヘルパーは予定された訪問時間を守っていますか？	82.0%	7.1%	7.1%	0.0%	0.5%	3.3%
ホームヘルパーは時間内に必要なサービスを行うことができますか？	77.8%	8.0%	9.4%	0.5%	0.5%	3.8%
ホームヘルパーは物品の取り扱いや身体に関わるサービスを丁寧にしていますか？	74.5%	7.1%	11.8%	1.9%	0.9%	3.8%
ホームヘルパーの言葉遣いや態度はいかがですか？	72.6%	6.6%	15.6%	0.5%	0.0%	4.7%

調査結果は各設問ともに、おおむねご満足いただけている結果となりました。

しかし訪問時間や時間管理・物品の取り扱いや接遇等の設問に対して、『やや不満足』『不満足』との回答をいただいております。要因を検証し次の通り改善に取り組んで参ります。

- ・ サービス時間、サービス内容が計画通りに実施されているか適時お客様にお話を伺い、サービス状況の確認をします。
- ・ 物品の取り扱いや身体ケア・言葉遣い等の接遇を丁寧に出来るよう、研修時等にて振り返りの機会を作ります。
- ・ 「制度外のサービス」を希望されるお声も少数ありました。サービス計画書の内容をサービス提供責任者が丁寧に説明した上で、お客様・ヘルパーともに共有し、適正なサービス提供に努めます。

令和4年度サービス事業者満足度調査の結果

●実施期間：令和4年10月3日（月）～令和4年10月14日（金）

●アンケート対象事業所様数 72事業所

回答数 39事業所

回答率 54.1%

	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	未記入
サービス提供責任者からの報告について、頻度やタイミングは適切ですか？	53.8%	18.0%	23.1%	5.1%	0.0%	0.0%
サービス提供責任者からの連絡・報告は、わかりやすく適切な内容ですか？	61.5%	15.4%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%
依頼時（新規、追加等）サービス提供責任者の対応はいかがですか？	56.4%	15.4%	20.5%	5.1%	2.6%	0.0%
サービス提供責任者の言葉遣いや態度は適切ですか？	64.1%	12.8%	20.5%	2.6%	0.0%	0.0%
サービス提供責任者及びホームヘルパーは、計画に沿ったサービスの提供ができていますか？	51.3%	25.6%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%
サービス提供責任者は、制度を理解した発言や提案ができていますか？	61.5%	12.8%	25.7%	0.0%	0.0%	0.0%
緊急時にサービス提供責任者は迅速な対応ができていますか？	56.4%	28.2%	12.8%	0.0%	0.0%	2.6%
	はい	どちらともいえない		いいえ	未記入	
今後も福祉公社の訪問介護サービスを利用したいですか？	79.5%	20.0%		0.5%	0.0%	

サービス提供責任者の報告や依頼を受ける対応・接遇等について『やや不満足』『不満足』との回答を複数いただきました。またヘルパーステーションやサービス提供責任者によって差異があるとのことご意見も頂き、次の通り改善に努めて参ります。

・連絡漏れの無いよう努めます。報告内容は要点をまとめ、的確にお伝えし、状況によりFAXやメール等の活用等報告方法を選択します。

- ・言葉遣いや接遇に関して丁寧な対応を心掛け、サービス提供責任者・ヘルパーともに研修の機会を設け、改善に努めます。また適時個別の指導も徹底します。
- ・担当者不在時も迅速な対応ができるよう、各ヘルパーステーションにてお客様の情報を共有します。

今後も、より良いサービス提供を実践し、事業所様より満足のお声が沢山いただけるよう努めて参ります。