

# 平成 27 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

平成 28 年 5 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、サービスの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、よろしくお願いいたします。

# 訪問介護をご利用されているお客様

- 配布期間：平成28年1月15日（金）～平成28年2月5日（金）
- 回収期間：平成28年1月15日（金）～平成28年2月17日（水）
- 回答数：212（配布数：342、回答率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訪問介護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「訪問介護計画書をわかりやすく説明できていますか」の設問に対して、『やや不満足』『不満足』との回答を複数件いただいております。このご意見は、訪問介護計画書に専門用語を使っている事や訪問介護計画書の説明が十分に行われていない事が原因と捉えました。

このことを改善するために、専門用語を使うのではなく、お客様にとってわかりやすい言葉を使って訪問介護計画書を作成してまいります。また、説明する際には具体的な事例を用いてお客様にとってわかりやすい説明ができるよう努めてまいります。

## 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行っていますか？	74.5%	7.1%	11.8%	1.9%	0.9%	3.8%
ホームヘルパーの受け答えは丁寧ですか？	72.6%	6.6%	15.6%	0.5%	0.0%	4.7%
ホームヘルパーは話しやすいですか？	75.0%	10.8%	9.4%	0.5%	0.5%	3.8%

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「物品の取り扱いや身体に関わるサービスを丁寧に行っていますか」の設問に対して、『やや不満足』・『不満足』との回答を複数件いただいております。このご意見は、介護技術が未熟であること、長年同じホームヘルパーが担当し慣れが生じたことによる言葉の乱れ及びサービス提供時間内に終わらせようとサービス提供が流れ作業になっていること等が主な原因であると捉えました。

このことを改善するため、介護技術、接遇マナー及びコミュニケーション等研修の充実を図ってまいります。

お客様からいただきましたご意見の結果をふまえ、職員それぞれのスキルアップを図り、より一層お客様一人おひとり、その方に合わせた対応に努めてまいります。

# サービス事業者

- 実施期間：平成28年2月3日（水）～平成28年2月18日（木）
- 回答事業所数：39（配布数：72、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、回数やスピードは適切ですか？	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スピードはいかがですか？	30.8%	25.5%	38.5%	2.6%	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は、利用者にあ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はありますか？	48.7%	20.5%	30.8%	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%
緊急時にサービス提供責任者は冷静な判断ができていますか？	48.7%	25.6%	23.1%	0.0%	0.0%	2.6%

サービス事業者からサービス提供責任者の報告や接遇等の設問に対して、『やや不満足』・『不満足』との回答を複数いただきました。その中でもサービス提供責任者によって差があるとのこと意見を頂いております。このご意見は、新任サービス提供責任者に対する指導不足による知識及び専門的な視点・技術の不足、また、配慮に欠く対応等が主な要因であると捉えました。

今回の結果を踏まえ、各サービス提供責任者に合わせた研修計画を作成し、安心してお任せいただけるサービス提供責任者の育成に努めます。

さらに、今後ともサービス事業者様から忌憚のないご意見が伺えるよう、積極的に連携を図ってまいります。