

# 平成 28 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 10 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居宅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へ、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。

# 居宅介護をご利用されているお客様

- 配布期間：平成 28 年 7 月 19 日（火）～平成 28 年 7 月 29 日（金）
- 回収期間：平成 28 年 7 月 19 日（火）～平成 28 年 8 月 5 日（金）
- 回答数：103（配布数：135、回答率 76.3%）

## 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？	68.0%	8.7%	21.4%	1.9%	0.0%	0.0%
サービス提供責任者は迅速に対応できていますか？	74.8%	7.8%	14.5%	2.9%	0.0%	0.0%
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？	68.0%	6.8%	18.4%	1.9%	4.9%	0.0%
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？	66.0%	9.7%	19.4%	1.0%	2.9%	1.0%

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「居宅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、居宅介護計画書の内容や表現がわかりづらいことと及び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、お客様それぞれにとってわかりやすい言葉を使って居宅介護計画書を作成してまいります。また、説明する際には、理解していただけるよう具体的にイメージしやすいような、わかりやすい説明を心がけてまいります。

## 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？	84.5%	3.9%	9.7%	1.9%	0.0%	0.0%
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？	86.4%	3.9%	6.8%	1.9%	0.0%	1.0%
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？	78.6%	6.8%	13.6%	1.0%	0.0%	0.0%
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？	77.7%	5.8%	12.6%	1.9%	1.0%	1.0%
ホームヘルパーの受け答えは丁寧ですか？	77.7%	5.8%	16.5%	0.0%	0.0%	0.0%
ホームヘルパーは話しやすいですか？	83.5%	4.9%	10.6%	1.0%	0.0%	0.0%

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していますか」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、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、サービス内容に合わせた手順の見直しを図り指導いたします。また、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。

# サービス事業者

- 実施期間：平成28年7月19日（火）～平成28年8月5日（金）
- 回答事業所数：14（配布数：21、回答率66.6%）

	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？	71.4%	14.3%	14.3%	0.0%	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？	71.4%	21.5%	7.1%	0.0%	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？	57.2%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%	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？	92.9%	0.0%	7.1%	0.0%	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？	92.9%	0.0%	7.1%	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？	78.6%	14.3%	0.0%	7.1%	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？	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%
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「制度を理解した発言や提案ができていますか」の設問に対して、『やや不満足』との回答をいただきました。このご意見は、サービス提供責任者の知識及び専門的な視点等が不足していることが主な要因であると捉えました。

今回の結果を踏まえ、社内研修を充実させサービス提供責任者のスキルアップに努めて参ります。さらに、ご満足いただけるよう、お客様お一人おひとり、個別対応が出来るようモニタリングを丁寧に実施し、報告等速やかな対応を心がけてまいります。