

# お客様満足度調査アンケート 概要

## 1. 調査対象サービス

訪問・通所系サービス（76事業所）

（ 訪問介護    訪問看護    居宅介護支援    訪問入浴介護 ）  
（ 通所介護    小規模多機能    福祉用具 ）

## 2. 調査実施期間    平成21年9月1日～9月30日

## 3. 調査対象人数    225名

## 4. 回収率    91%

5. 調査方法    無記名アンケート調査方式  
アンケート用紙を持参し、依頼する  
回答をスタッフが見ない様、封筒に封をしてもらい  
回収する

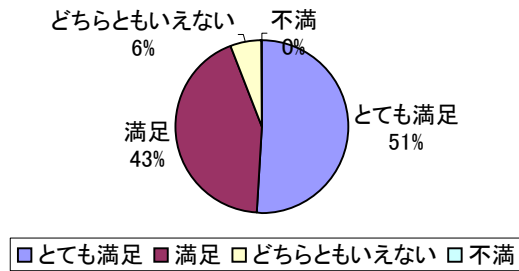
6. 評価方法    事業種内容毎に5問  
各設問に対して  
① とても満足  
② 満足  
③ どちらともいえない  
④ 不満  
4項目にて回答して頂く  
最後に意見・要望等の自由記載欄を設けた

7. 集計方法    事業種別毎に集計  
集計した結果をもとに、事業種別の代表にて  
今後の課題等を検討する

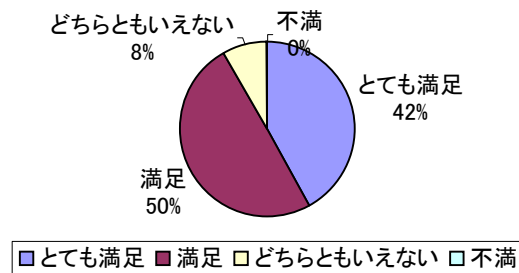
8. 開示情報について    事業毎にご回答頂きました結果を集計して開示

# お客様満足度調査アンケート 結果

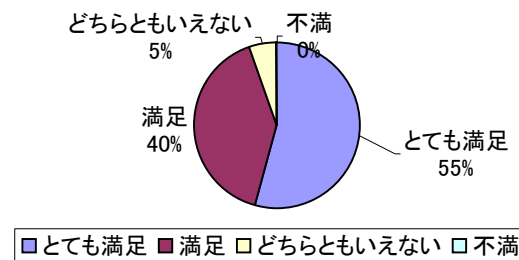
## 1. スタッフのマナーに満足されていますか？



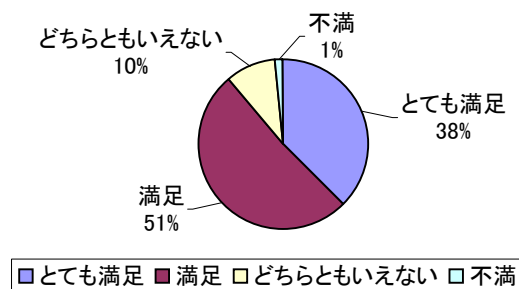
## 2. スタッフの技術や知識に満足されていますか？



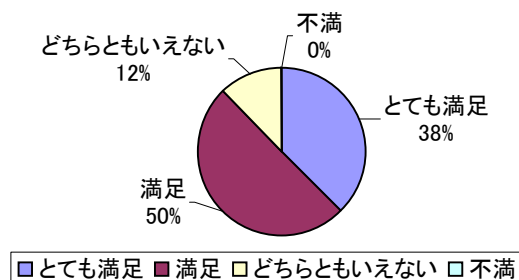
## 3. お約束の訪問時間は守られていますか？



## 4. 苦情や要望への対応に満足されていますか？



## 5. 麻生介護サービス全体に満足されていますか？



## お客様からのご意見・ご要望・感謝の具体的内容

### 【ご意見・ご要望】

#### スタッフの質・マナーについて

- ・新人研修をもっとやってほしい
- ・仕事に対する責任や厳しさに欠けている場面が見受けられる
- ・時間変更時に連絡されていなかったことが何度かありました
- ・スタッフによってのケアの対応が異なる
- ・連絡ノートをもっと活発に利用してほしい
- ・いつ連絡しても、留守番電話になっていることが多い
- ・本人とのコミュニケーションをもっとしてほしい
- ・こまめな手洗いをお願いしたい
- ・デイサービス時にもう少し機能訓練をしたい
- ・話を良く聞いて頂き、在宅でも通所でも楽しみながら生活しています
- ・いつも明るい笑顔と元気な挨拶でとても気持ちが良い
- ・男性スタッフをふやしてほしい

### 【感謝、お礼のコメント】

- ・本人や家族の意見を尊重して頂き、感謝しています
- ・快い対応に感謝しています
- ・色々気付かないところをフォローして頂き、感謝しています
- ・スタッフの方々の行き届いたケアに本人も家族も感謝しています
- ・おかげで元気になりました
- ・優しい心配りに感謝しています
- ・はじめてのサービス利用でしたが、満足しています

### 【総括】

#### 会社・事業所の対応

今回の感想として、お客様からのやや高い評価を頂いたものの、次に掲げる設問の改善点として、今後、更なる質の向上を目指します。『とても満足』と返答して頂いた方々に対しては、サービス満足度維持に努めます。『満足』と返答して頂いた方々に対しては、『とても満足』へと繋げる為の一層の企業努力を重ねていきます。『どちらともいえない・不満』と返答して頂いた方々に対しては、今後、企業努力を行いよりご満足頂けるよう努力して参ります。