

2014年顧客満足度調査 回答

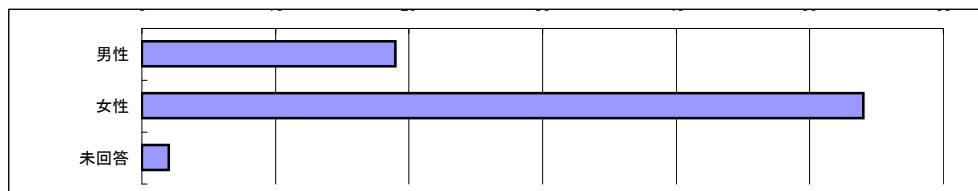
【訪問入浴介護サービス】

回答者数 74名

ご利用者情報

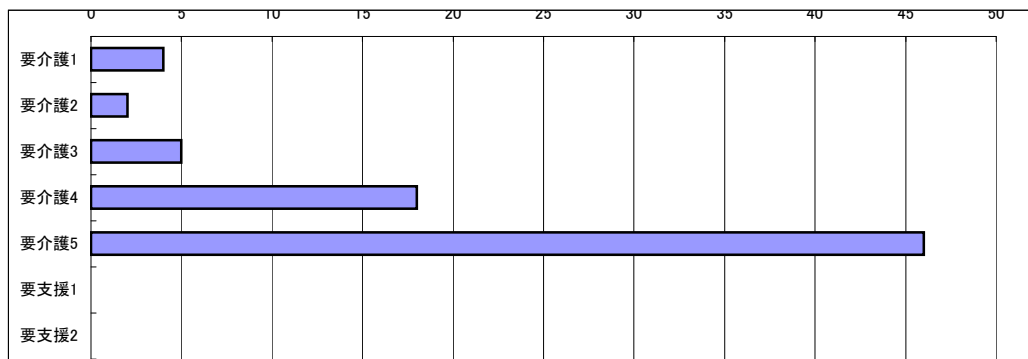
1.性別

男性 19名
女性 54名
未回答 2名



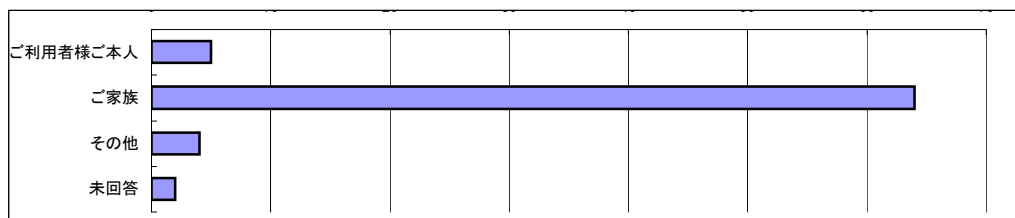
2.要介護度

要介護1 4名
要介護2 2名
要介護3 5名
要介護4 18名
要介護5 46名
要支援1 0名
要支援2 0名



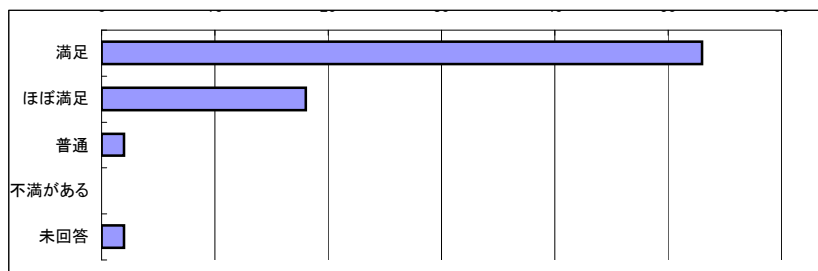
回答者情報

ご利用者様ご本人 5名
ご家族 64名
その他 4名
未回答 2名



質問 1 サービスの内容に満足されていますか？

満足 53名
ほぼ満足 18名
普通 2名
不満がある 0名
未回答 2名

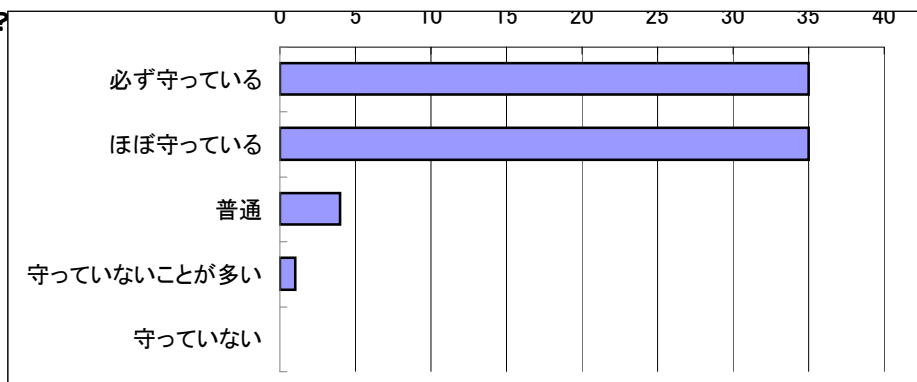


— 順不同 —

- ・各地方からの方々の「あんな話」「こんな話」など面白く聞かせて頂きながら入浴しています。
- ・ある時突然に歩けなくなり、何も出来なくて大変困っている日が何日か過ぎた時助けて頂いて大変感謝しております。
- ・特にありません
- ・とても感謝しています。皆さんとても良くして下さいますが、本人のことを良くわかって下さる方たちだとより安心してあります。介護している私がいつも皆さんにかづけられています。ありがとうございます。
- ・にこやかで丁寧です。
- ・大変感じの好い方達でお仕事もキチンとして下さりうれしく満足しています。
- ・他は(残念に)知りませんが最高のサービスです。
- ・季節の変わる頃色々(しおり 写真)などとても本人が感謝して居ます。有難う御座います。
- ・皆さん親切に丁寧に対応して頂いています。ありがとうございます。
- ・介護者に対して年長者に対する温かく細やかな心配りが徹底されていることを感じます。家族も大変ありがたく感謝しております。
- ・毎回、前日に入浴時間の報告有り感謝致しております。
- ・いつも明るく楽しい雰囲気です。ありがとうございます。
- ・スタッフ一同明るくて親切です。
- ・100%の満足はあり得ないので。
- ・個人差があります。全体としては明るくふるまっていますので良いと思う。
- ・意見要望は特にありません。
- ・色々な話題を聞かせて下さるのは楽しい。体調が悪い時はこちらから希望を言います。新人の方ははじめの時はもちろん2.3回は自己紹介いただいた方が早くなじめると思います(相手とも)
- ・使用后、片づけて頂くと更にありがたい(そうなさる方も居ます)

質問 2 約束の時間は守られていますか？

必ず守っている	35 名
ほぼ守っている	35 名
普通	4 名
守っていないことが多い	1 名
守っていない	0 名

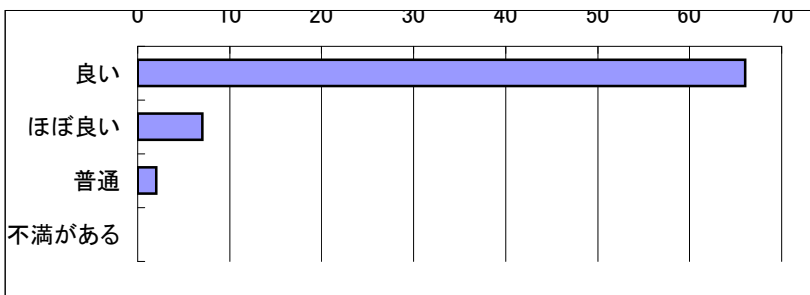


— 順不同 —

- ・時間が前後する時電話を下させて頂きたいです。
- ・出来れば、ゆっくりと話しかけて下さい。
- ・時間の巾が広いので、待ち時間が無駄になる。

質問 3 職員の言葉遣い・態度はいかがですか？

良い	66 名
ほぼ良い	7 名
普通	2 名
不満がある	0 名

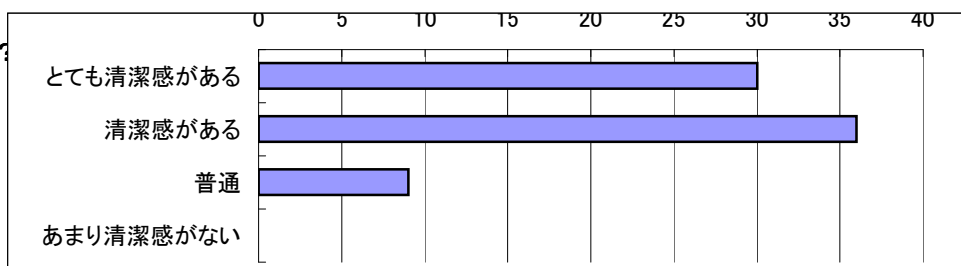


— 順不同 —

- ・皆様がテキパキと気持ちよくして頂いて感謝しています。有難うございます。お風呂の日が楽しみです。
- ・皆さん親切 特になし。
- ・本人は在宅なので、時間はズレても大丈夫です。
- ・スタッフの笑顔に会えるのがとてもうれしく楽しいです。
- ・皆さん明るくて信頼に足りる方達でした。心配しないでお任せできました。
- ・いつもやさしい言葉をかけて頂きお風呂の時間を楽しみに致して居ます。有難う御座います。
- ・声掛け、又本人に対しての扱いが優しくとても安心感を与えて下さっていると思います。
- ・入浴スタッフの方がお声掛けして下さいるので、リラックス成され入浴を楽しみにしていらっやいます。
- ・全体的にとっても満足している。しおりも楽しませて頂いた。ユニフォームも感じ良い。
- ・時々子供に話しかけるような接し方の方がいらっやるので普通にして頂けるとありがたいのですが。(新しい方かもしれません)
- ・予定時間を知らせて下さる電話の時こちらはいつも慌ただしく、ぶっきらぼうなので、あまり丁寧だと申し訳なくなります。ごめんさい。
- ・多少遅れる(早まる)時は早めに電話をして下さることは良いことだと思います。

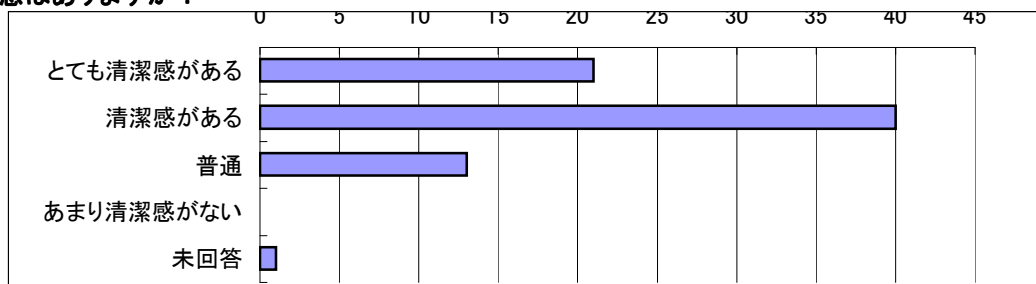
質問 4 職員に清潔感がありますか？

とても清潔感がある	30 名
清潔感がある	36 名
普通	9 名
あまり清潔感がない	0 名



質問 5 入浴機材・器具に清潔感がありますか？

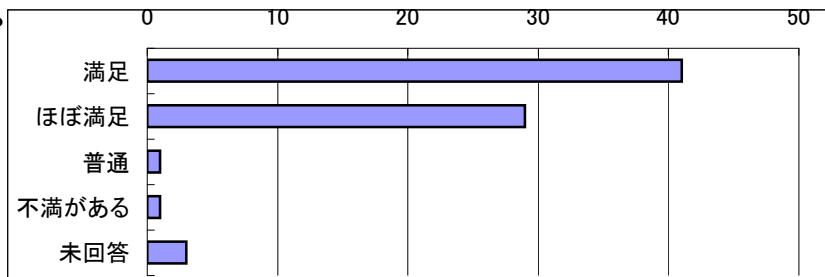
とても清潔感がある	21 名
清潔感がある	40 名
普通	13 名
あまり清潔感がない	0 名
未回答	1 名



・みていない

質問 6 職員の介護技術に満足されていますか？

満足	41 名
ほぼ満足	29 名
普通	1 名
不満がある	1 名
未回答	3 名

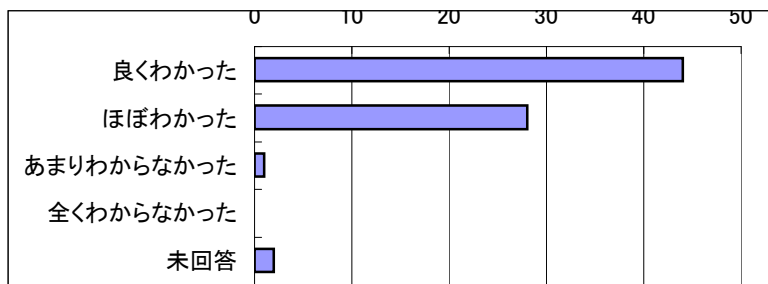


— 順不同 —

- ・満足しております。
- ・本人の動作のちょっとした異変をみつけて下さるのはいつもクローバーの看護師さんでとても感謝しています。
- ・狭い居室の中でどの様に入浴できるのかと思っていたが、大変素晴らしい装置でおどろいてしまいました。
- ・特に当方が望むこと(例えば爪切りとか)などをお願いしてもよいでしょうか？
- ・本人の爪をカットお願いします。
- ・新人の一人立ちにもう少し時間をかけて訓練して下さい。最初が肝心です。
- ・現場に居ないので不明。

質問 7 契約時の説明はわかりやすかったですか？

良くわかった	44 名
ほぼわかった	28 名
あまりわからなかった	1 名
全くわからなかった	0 名
未回答	2 名

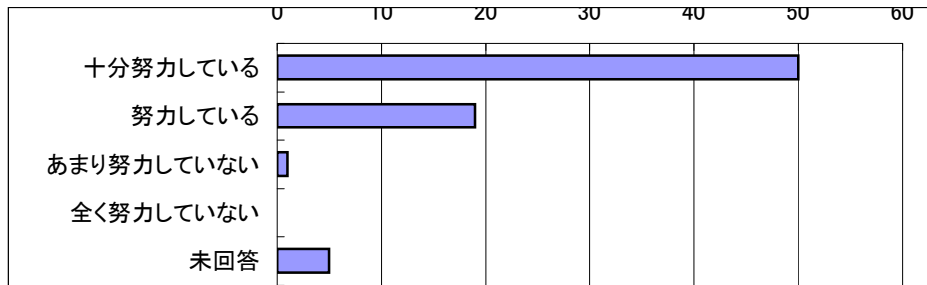


— 順不同 —

- ・その時はわかったと思いますが(よく聞いてなかったか内容覚えてません。契約書読まねばなりませんね。)
- ・全く知識がなくて最初はよく理解しませんでした。ごめんさない。

質問 8 体の洗い方など希望にそえるよう努力していますか？

十分努力している	50 名
努力している	19 名
あまり努力していない	1 名
全く努力していない	0 名
未回答	5 名

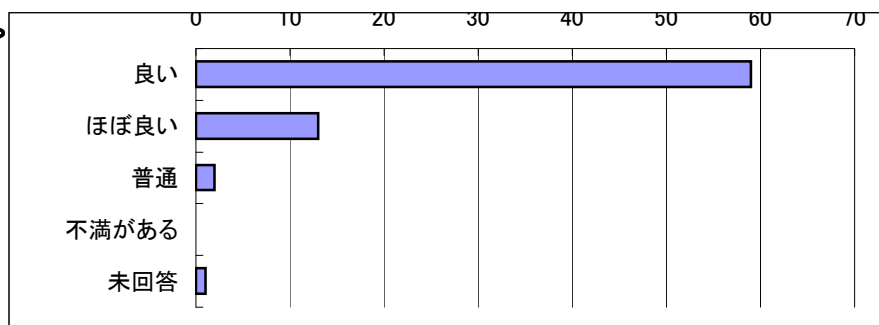


— 順不同 —

- ・安心してお任せしているので、見たことはありませんが、声掛けて下さっているのが聞こえてきて、丁寧だと感じています。
- ・気分が安定しない介護者を扱うことは大変だと思えますが、皆さんに優しく接して下さい本人もいつも大満足です。ありがとうございます。
- ・十分でございます。
- ・みていない
- ・ある部分をよく洗って下さいとお願いをすれば、十分に努力して下さいます。有難く思っています。
- ・現場に居ないので不明。顔髪が美になるのには感謝です。

質問 9 当社の電話対応はいかがですか？

良い	59 名
ほぼ良い	13 名
普通	2 名
不満がある	0 名
未回答	1 名



- ・通じなかった事がありました。常時対応可能にして頂くとうり難いです。

※その他、「改善した方が良いところ」や「お気づきの点」がありましたらご記入下さい

— 順不同 —

- ・1週1回の入浴はとても楽しみです。若い方もこれから寒くなって色々大変でしょう。風邪などひかれぬようにと祈ります。
- ・満足しております。
- ・皆さんとの楽しい会話に大変満足しております。
- ・狭い所で作業をして頂き申し訳ありません。いつもありがとうございます。明るく楽しい方々で楽しみにしています。
- ・スポーツや音楽を楽しむスタッフが多く、明るく元気の良い対応に感謝しております。本人も家族も皆さんと会えるのを楽しみにしております。
- ・優しい言葉づかいと明るく笑顔で接して下さる職員さんにとっても感謝しています。居室から聞こえてくる職員さんの笑声楽しみにしております。
- ・いつも感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・入浴される者(本人)に対して入浴中に「湯かげんはどうですか」だけの話しかけでなく、本人の趣味の話や色々な事を話しかけながら入浴して下さることはとても良い事だと思います。皆さん(スタッフ)の笑顔がとてもよく本人も家族の一員としても安心して入浴して下さることに感謝しています。
- ・大変助かります。ありがとうございます。
- ・スタッフ間の関係が良くて良いお仕事をいらっしやるのが伝わってきます。今のまま素敵なサービスをよろしく願います。
- ・時間に正確ですし、お仕事が大変テキパキと手際良く満足しています。また、お優しいお心遣いも感じられてお世話になれます事有り難く感謝申し上げます。
- ・特にありません。スタッフの方が明るく真面目に気持ちよく対応してくれているので満足しています。
- ・いつも有難うございます。感謝しています。誕生日には手作りのプレゼント寝たきりで外出が出来ない事をわかってくれ桜の写真を頂いたり大変気配りがあり嬉しいです。
- ・入浴中の会話などにも配慮して下さり、気持ちよく入浴出来ている事を感謝しています。スタッフの皆様の笑顔が素晴らしいです。本当にありがとうございます。
- ・皆さんそれぞれにチームワークがとてもよくすべてにおいてテキパキと仕事に打ち込んでる姿が気持ち良く見受けられます。本当にご苦労様です。
- ・感謝しています。又、プレゼントがふるっているので楽しみました(サンマ 焼き芋 etc..)カードなど。
- ・主人は大変に体重が有りますが、本当に良くして頂き家族で感謝致して居ます。
- ・いつも大変お世話になっております。今後ともよろしく願い申し上げます。
- ・いつもお世話になりましてどうもありがとうございます。母はお風呂が大好きです。今後ともどうぞよろしく願い致します。皆様方のおかげで、寝たきりではありますが快適に生活ができています。
- ・マンションの浴槽に溜めた湯から給湯しているが、入浴後の残量が多い。(残っていても追炊き不可で捨てるしかない)水道、ガス代にエコじゃない。入浴している浴槽が満水なのにまだ湯を溜めている。ポンプが維持できるには1/4ぐらいあれば？経験ある皆様には判ると思います。残量が1/2以上ある時もある。オペレーターによっては1/4以下と人によって異なる。
- ・社員教育を怠らず！！
- ・大変でしょうか？元の処に(定位置に)全て戻しておいて頂ければと思います。真夏真冬大変でしょうありがたい事です。宜しくお願い申し上げます。
- ・お風呂場の後片付けで濡れている所をきれいに拭いたり、排水口の汚れもきれいにして行って下さる方が1人いらっしやいます。とても感が良く気分もすっきりします。何分も時間がかかるわけではないのでみんなが続けて下さればうれしいです。
- ・記録用紙について、担当者名、特記事項があれば書く欄があった方がよい。
- ・男性スタッフの方も2~3か月で交替してもらおうと助かります。相性が悪い場合でも2~3か月で交替するとわかっていれば我慢できると思うのでいかがでしょうか？
- ・お願いマンションの廊下通過時は声をより小さくして下さい。但し、作業室内では明るく元気な声で部屋内部も明るくなった気分また患者に良く声掛けをして頂くので患者自身も次に何をされるかあらかじめ分かるので、大変良いと思います。(私自身も患者対応には真似しております)
- ・ドライヤーの後と髪の毛がベットに散らばっているのが気になります。シーツ交換も有難いサービスですが、シーツがすぐにゆるんでくる事が多いです。しかし、いつもきちんときれいなベットメイクして下さる方もあり、とても気持ちが良いです。その方はやはりすべてが完璧と思います。
- ・床にシートは敷いているのですが、同じ箇所の傷には？風呂のあとの笑顔には救われます。
- ・とてもよく対応していただいております。ありがとうございます。
- ・感謝の一言です。毎度ほんとに御苦労様です。
- ・大変満足しています。とても助かっています。
- ・大変いつもお世話になりありがとうございます。
- ・いつも感謝致しております。
- ・いつも心のかもった入浴ありがとうございます。本人も入浴することで身体も気持ちも心地良いものとなっています。これからもどうぞよろしく願います。皆様よいお年をお迎え下さい。
- ・入浴中本人はとても安らいでいるように感じます。ずっと続けさせてやりたいですが、「ラストの日」がいつかは来ってしまうでしょう。それを避けることができません。「でき得る限り『その日』先延ばしたい！！」というのが本音です。ですから、どうかご協力をお願い申し上げます。
- ・大変なお仕事ですが皆様のご努力に大変感謝致しております。今後とも宜しくお願いいたします。