

2015年顧客満足度調査 回答

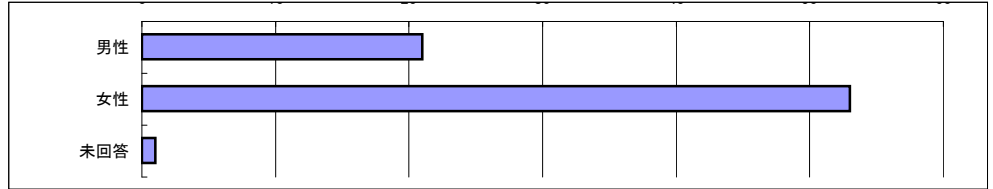
【訪問入浴介護サービス】

回答者数 75名

ご利用者情報

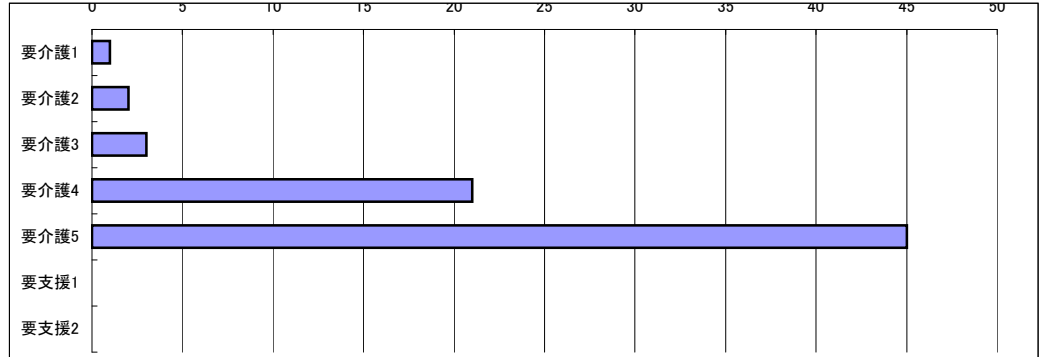
1.性別

男性 21名
女性 53名
未回答 1名



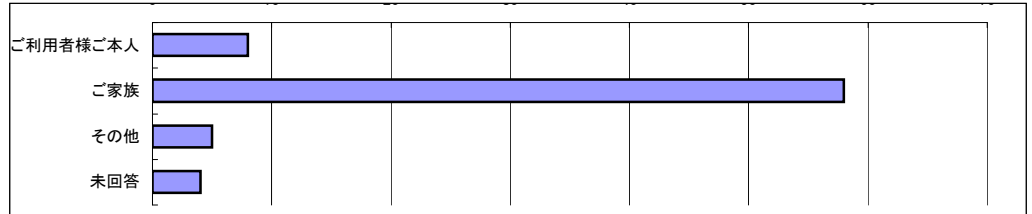
2.要介護度

要介護1 1名
要介護2 2名
要介護3 3名
要介護4 21名
要介護5 45名
要支援1 0名
要支援2 0名



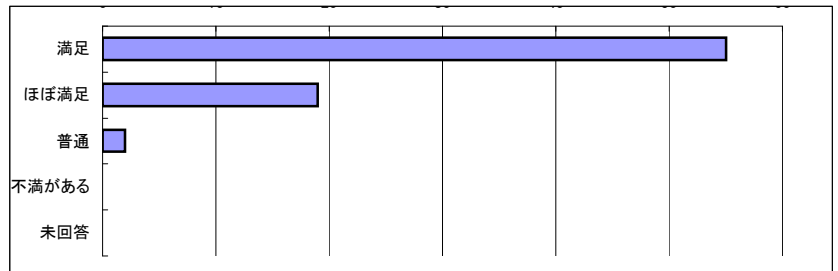
回答者情報

ご利用者様ご本人 8名
ご家族 58名
その他 5名
未回答 4名



質問 1 サービスの内容に満足されていますか？

満足 55名
ほぼ満足 19名
普通 2名
不満がある 0名
未回答 0名

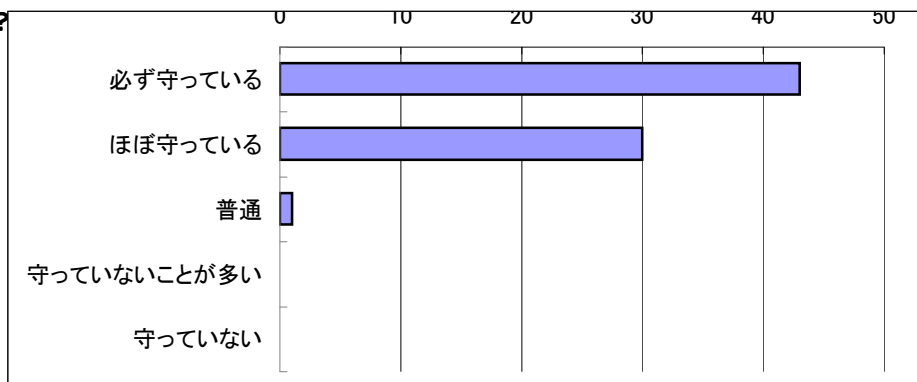


— 順不同 —

- ・新人の方の研修をよろしくお願いいたします。
- ・大変良くやさしく声かけしてくれています。本人は何もしゃべれないですが・・・
- ・全部の人に満足しているわけではありません。首をかしげる様な人も中にはいらっしやいます。
- ・若い人達と楽しく会話しながらボケ防止も兼ねて風呂の日が楽しみです。今後共よろしくです。
- ・いつもお風呂に入れてもらいありがとうございます。
- ・石鹸の種類だと思いが、もう少し泡立っている方が洗っている気がする。
- ・安心しておまかせできて、入浴中日頃できない介護以外の雑用ができて有り難いです。
- ・介護者に対してやさしい声かけや対応に、いつも頭が下がる思いです。感謝。
- ・ご本人が皆様の帰られた後、気持ち良くて良かったと笑顔です。

質問 2 約束の時間は守られていますか？

必ず守っている	43 名
ほぼ守っている	30 名
普通	1 名
守っていないことが多い	0 名
守っていない	0 名

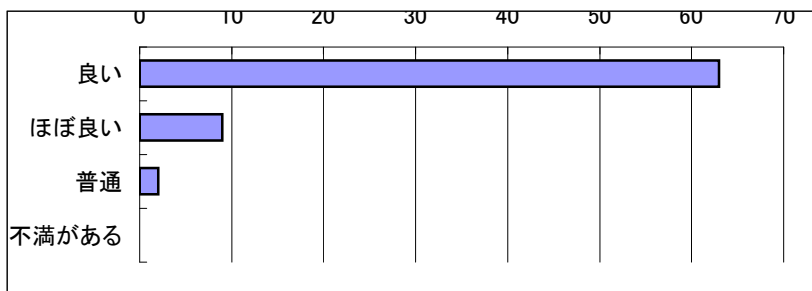


— 順不同 —

- 例えば約束の時間にスパンを持たしているの、ほぼ守られている。(14時前後とか) おくれる時は、必ず電話連絡があり問題はない。
- 入浴時間が昼食時間に掛ると食事がズレるので困る。
- 連絡をいただけるので大変助かる。
- 本人は自宅に居ますから時間はいつでも良いです。

質問 3 職員の言葉遣い・態度はいかがですか？

良い	63 名
ほぼ良い	9 名
普通	2 名
不満がある	0 名

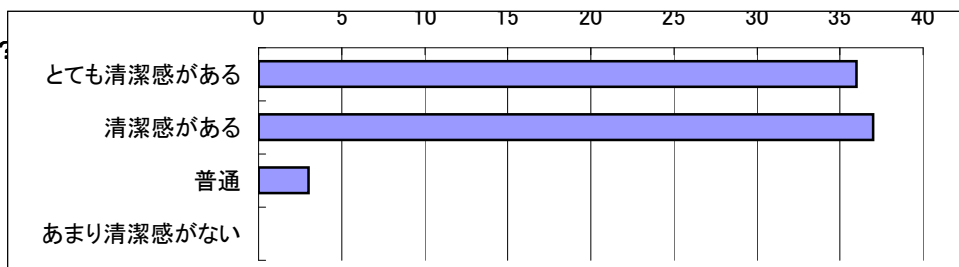


— 順不同 —

- いくら年を取っても「恥ずかしい」という気持ちがあるようです。そのあたりの心くばりを少しお願いします。
- 皆さんとても元気よく、気持ち良く動いてくれてます。とても感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- いつも大変お世話になりまして誠にありがとうございます。手際良くかつ優しく丁寧に頂き心から感謝申し上げます。
- あまり気を使わずに普通に。ちょっと気を使うぐらいが良いのでは。
- 皆さん明るくテキパキと仕事されており好印象です。父を楽しませる会話もして頂き、父も楽しみにしています。ありがとうございます。
- スタッフの方同士の仲良い空気が、こちらにも伝わってとてもほっとします。
- 毎回楽しい話をして下さりありがとうございます。
- 言葉が丁寧すぎ、普通でいいです。

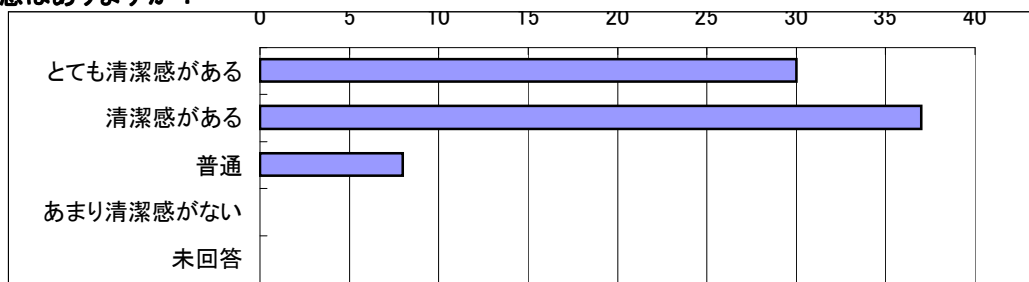
質問 4 職員に清潔感がありますか？

とても清潔感がある	36 名
清潔感がある	37 名
普通	3 名
あまり清潔感がない	0 名



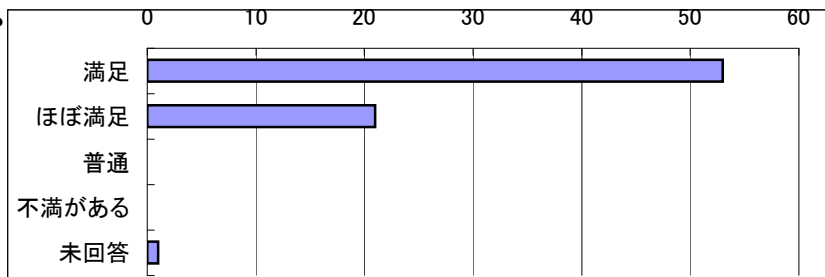
質問 5 入浴機材・器具に清潔感がありますか？

とても清潔感がある	30 名
清潔感がある	37 名
普通	8 名
あまり清潔感がない	0 名
未回答	0 名



質問 6 職員の介護技術に満足されていますか？

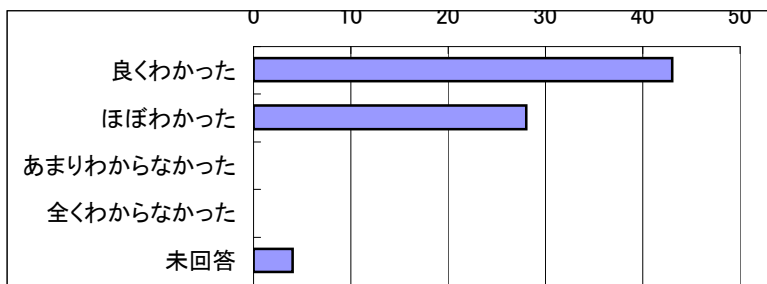
満足	53 名
ほぼ満足	21 名
普通	0 名
不満がある	0 名
未回答	1 名



- ・本人でないので、よくわかりませんが問題ない様に思います。
- ・移動の時抱き上げて下さり安心して入浴でき感謝しております。
- ・入浴がとても好きで、クローバーの皆さんとの会話も笑い声が聞こえるほど弾んで皆さんと馴染んでる様です。
- ・不慣れなナースがいらっしゃる場合がある。
- ・なじみのあるスタッフの方だと、家族にもプラスαのエネルギーを与えて下さって元気になります。いつも感謝しています。
- ・とてもシステム化されていて良いと思います。
- ・私どもから言わなくても爪等気を付けて、切って下さいます。本人によく声かけをして下さいます。

質問 7 契約時の説明はわかりやすかったですか？

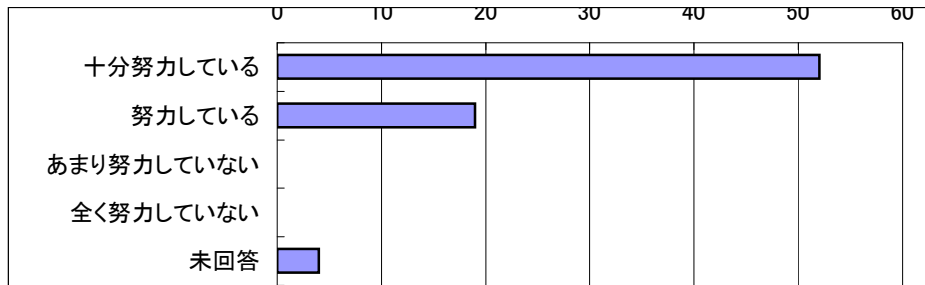
良くわかった	43 名
ほぼわかった	28 名
あまりわからなかった	0 名
全くわからなかった	0 名
未回答	4 名



— 順不同 —

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	52 名
努力している	19 名
あまり努力していない	0 名
全く努力していない	0 名
未回答	4 名

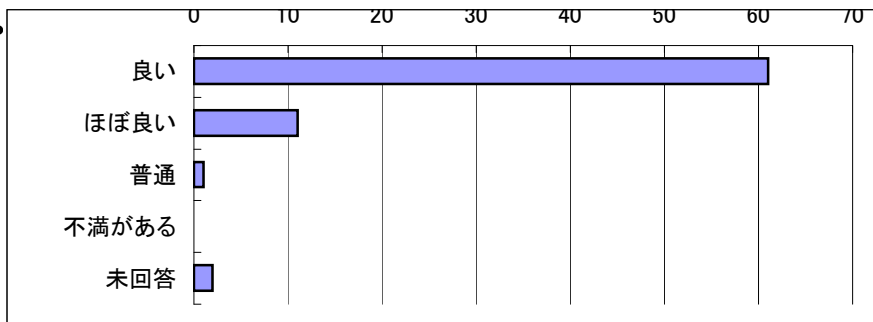


— 順不同 —

- ・必要時はこちらから指示しています。
- ・あまり洗っている所を見ていませんが本人にお湯の温度とか、かゆい所はあるかどうかとよく気にしていただいています。
- ・見学した事はありませんが本人から不満は聞いた事はありません。
- ・此方でも気付いた事、して頂きたい事は伝えて対応して頂いてますので十分だと思ってます。

質問 9 当社の電話対応はいかがですか？

良い	61 名
ほぼ良い	11 名
普通	1 名
不満がある	0 名
未回答	2 名



— 順不同 —

※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 —

- ・本人にとっては一番嬉しいサービスだと思います。皆さん明るく元気でテキパキと、まるでショーを見ているように入浴させて下さり本当に感謝いたしております。
- ・いつも快適に入浴介助していただき満足しています。ただし私が不調で余りおしゃべりしたくない時は、こちらのペースに合わせて下さい。
- ・いつも良くしていただきありがとうございます。これからもよろしく願い致します。
- ・いつも大変世話になりまして、本当に感謝しております。ありがとうございます。体重が重い父なので申し訳ありませんがよろしく願い致します。皆様の明るいお人柄にありがたく父も感謝しております。
- ・訪問された職員の方々と話が弾むと楽しくストレスの解消になります。
- ・いつも大変お世話になりまして、ありがとうございます。今後ともどうぞよろしく願いいいたします。
- ・年寄りなので、言葉はゆっくり願います。本人耳はまだ大丈夫そうですので。
- ・スタッフの皆さんの笑顔がすばらしく、いつも元気をいただいております。ありがとうございます。
- ・経験年数により個人のスキルが異なるので、会社として個人のスキルレベルを上げる努力をしてほしい。
- ・可能ならばメンバーを固定せずに3ヶ月単位位で交代した方が、マンネリがせずの良いかと思います。
- ・心のケアしていただき、ありがとうございます。
- ・時間的な制約があるのは承知しているが「湯船につかる」という時間がほしい。(あくまでも願望ですが)
- ・いつも丁寧に洗っていただきありがとうございます。明るい雰囲気楽しい入浴をして頂いてます。
- ・訪問入浴の事を知らない、勝手にハードルが高いと勘違いしている人が多いです。もっと皆に知ってもらえると良いですね。
- ・今のなごやかで学校のクラブ活動のような楽しい雰囲気が続くと、利用者はとてもほっとします。これからもよろしく願いします。
- ・介護者が混乱していることが多いので、皆さんにご苦労おかけして申し訳なく思っています。でも確実に気持ちが良いようなので、ありがたいです。又、家族に対しても、細やかな気遣いを頂き感謝しています。
- ・あらゆる点で大変満足し、皆さんに感謝しております。
- ・細かい所までよく気付き、いろいろ相談にのって下さり大変感謝しております。本人もいつも感謝感心しています。
- ・大変お世話になっています。本人の嬉しそうな顔を見るのが私の喜びです。これからも宜しく願いいいたします。
- ・大変満足しています。シーツをかえていただけるので、たすかります。
- ・いつも感謝しています。
- ・職員のキビキビとした動作等は非常に満足しています。