

2016年顧客満足度調査 回答

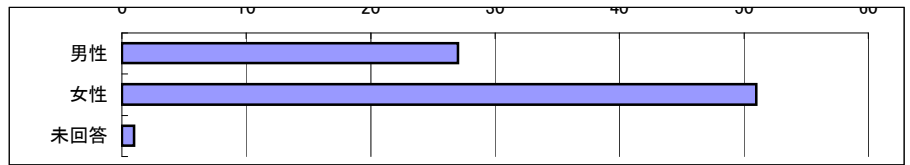
【訪問入浴介護サービス】

回答者数 79名

ご利用者情報

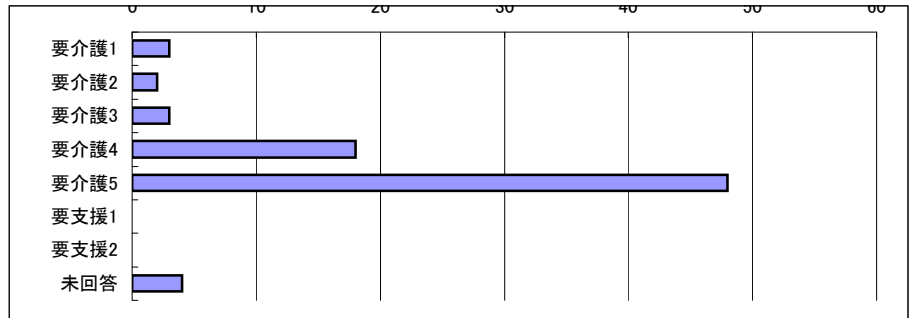
* 性別 *

男性 27名
女性 51名
未回答 1名



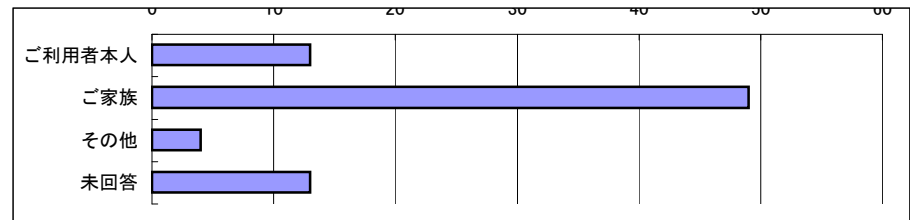
* 要介護度 *

要介護1 3名
要介護2 2名
要介護3 3名
要介護4 18名
要介護5 48名
要支援1 0名
要支援2 0名
未回答 4名



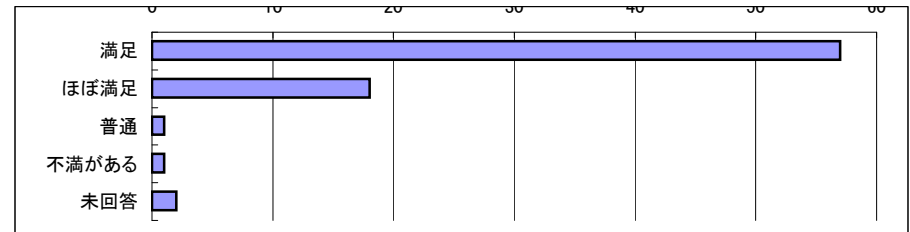
* 回答者情報 *

ご利用者本人 13名
ご家族 49名
その他 4名
未回答 13名



質問 1 サービスの内容に満足されていますか？

満足 57名
ほぼ満足 18名
普通 1名
不満がある 1名
未回答 2名

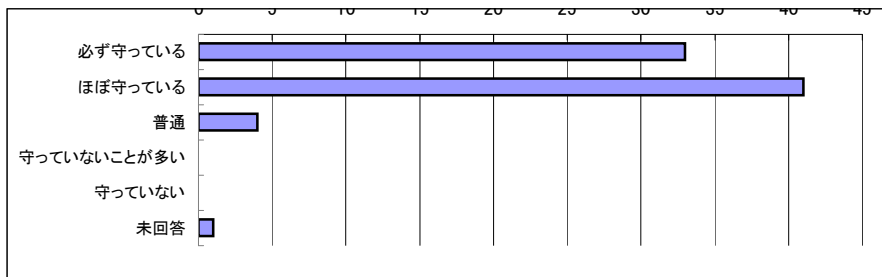


— 順不同 —

- ・いつもテキパキしたサービスで素晴らしい
- ・いつも笑顔で気持ち良く対応していただけて満足しております
- ・いつも素晴らしい笑顔でお訪ね下さり、お世話頂きますこと、心からの感謝でございます
- ・悪い所無し
- ・皆様手際がとても良い、チームワークが良い
- ・いつも楽しい入浴ありがとうございます
- ・いつも本当に良くして頂き感謝致しております
- ・いつも丁寧にしてくれます
- ・ハロウインのしおりが素晴らしくて感動しました、よければ新聞も楽しみにしています(ハロウイン以外にも欲しいです)
- ・特に問題はありませぬ、本人の要望に対応してもらっています

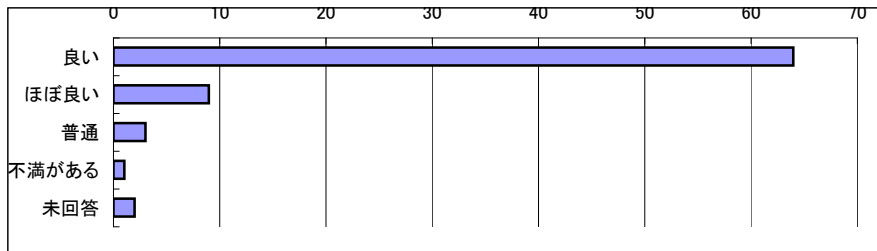
質問 2 約束の時間は守られていますか？

必ず守っている	33 名
ほぼ守っている	41 名
普通	4 名
守っていないことが多い	0 名
守っていない	0 名
未回答	1 名



質問 3 職員の言葉遣い・態度はいかがですか？

良い	64 名
ほぼ良い	9 名
普通	3 名
不満がある	1 名
未回答	2 名

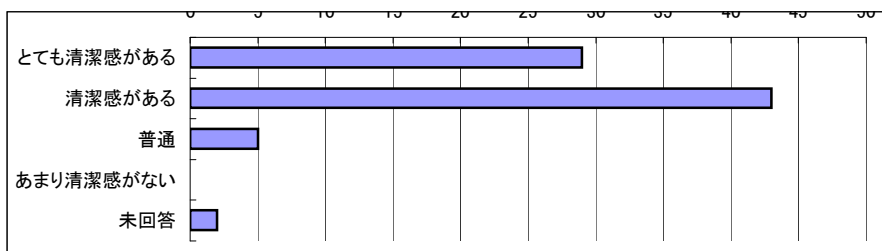


— 順不同 —

- ・週一の入浴を楽しみにしている
- ・刺激を与えてくれるのでとてもよい
- ・職員の方々とお喋りをするのがとても楽しみです
- ・男性が不満がある
- ・特に問題はありません、本人対しては親近感を持って対応してもらっています
- ・個人差があるのは当然ながら教育されていることはうかがえる
- ・高齢の母をケアいただいております、耳が遠くなっておりますが、大きな元気な声で接していただいております、本人も喜んでおります
- ・特に港区担当の渡部さんが良いです
- ・皆様の明るいエネルギーにパワーをいただいております
- ・とても親切です
- ・一流デパートの接客とほぼ同等です
- ・お優しいお心お言葉を頂き主人は笑顔でいつも喜んでおります、有難うございます、クローバー様は素晴らしいです
- ・元気で明るい方が多いのですが、たまに無口な方がいるので、病人に元気に明るく声掛けて頂くのが有り難いです
- ・声が出せないのでもいろいろ声かけて下さってもお返事できないです、声掛けが多すぎるのも本人には負担になります

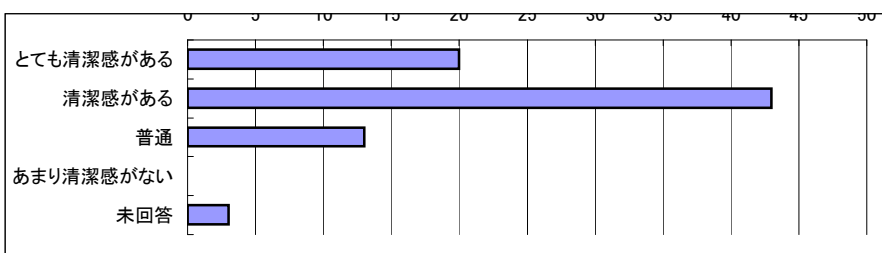
質問 4 職員に清潔感がありますか？

とても清潔感がある	29 名
清潔感がある	43 名
普通	5 名
あまり清潔感がない	0 名
未回答	2 名



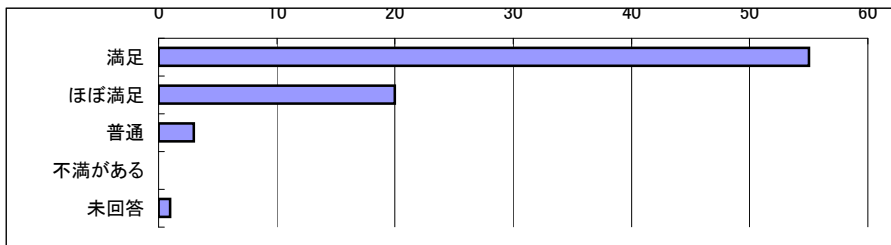
質問 5 入浴機材・器具に清潔感がありますか？

とても清潔感がある	20 名
清潔感がある	43 名
普通	13 名
あまり清潔感がない	0 名
未回答	3 名



質問 6 職員の介護技術に満足されていますか？

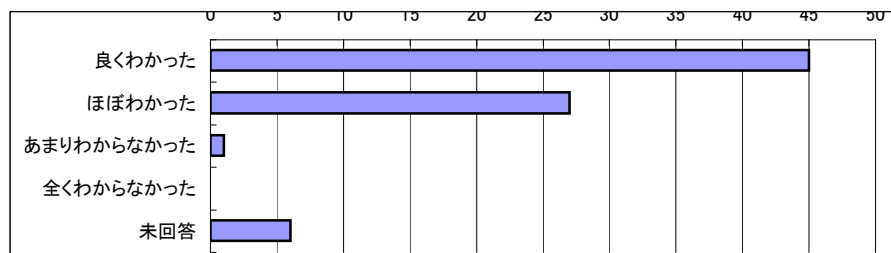
満足	55 名
ほぼ満足	20 名
普通	3 名
不満がある	0 名
未回答	1 名



・スタッフの連携がよくスピーディーです。
 ・入浴の日はすべて任せて安心してきて、自分は何もしなくてもいい日なので楽をさせていただき、毎日来てほしいくらいです。
 ・いつも感心して見ております。とても手際がよくリズムに乗って快適で母も喜んでおります。
 ・男性が致していらっしゃるせいか、ベッドメイキングが素晴らしいです、これからも男性がやって下さるようお願い致します
 ・私達(ケアワーカー)の質問に丁寧に対応されて満足です
 ・皮膚に異常があった時には、とても気を遣って、クリームを塗ったり処置して下さいました
 ・その日の本人の体調により、ケースバイケースの対応をして頂いております、家族にも事前に説明いただいております、大変満足しております
 ・慣れ親しいスタッフの方には十二分に満足しています、時々初めての看護師さんの時に、お互い緊張してしてしまうことがあります。
 他のスタッフの方がカバーして下さいて頭が下がります、常勤の看護師さんだとほんとに安心します。
 ・プロフェッショナルだと思います。
 ・コンビネーションが良くない時がある。団体力？組織力？
 ・スタッフによってバラつきがあり、メンバーが変わるとその都度説明が必要。
 ・特に問題はありませんが、個人差はありますが、訓練で補ってください。
 ・テキパキとご対応下さり感謝です

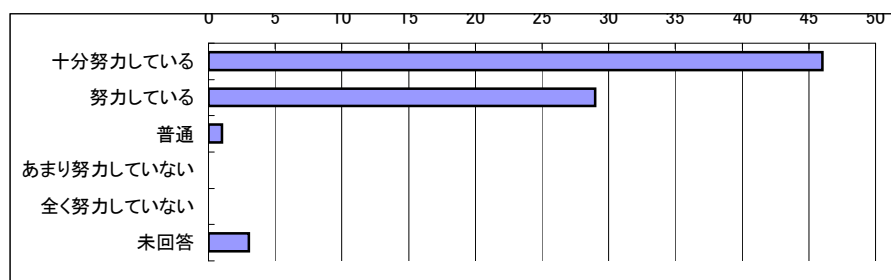
質問 7 契約時の説明はわかりやすかったですか？

良くわかった	45 名
ほぼわかった	27 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	6 名



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？

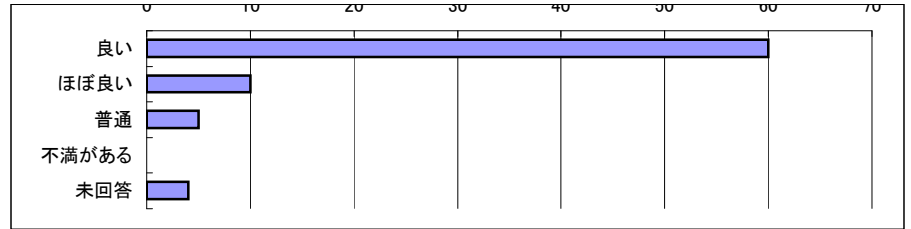
十分努力している	46 名
努力している	29 名
普通	1 名
あまり努力していない	0 名
全く努力していない	0 名
未回答	3 名



— 順不同 —
 ・難しい状態の時も優しく接して下さり満足しています
 ・クローバーさんにしてよかったと思っています
 ・たいへんやさしく丁寧にいただけるので感謝しております。
 ・直接見ていないのでよく分からない、本人から特に問題があるとは聞いていない。
 ・おまかせして安心なのでとても助かっています。
 ・大変感謝しています。
 ・毎回回になっている所はありますかと聞いて下さったり、すみずみまで丁寧に洗っていただき感謝しています。
 ・満足しております。
 ・皆様とても丁寧に、しっかり手際よくして下さいます、有難うございます。
 ・その時々々の要望に応じて頂いてます。
 ・いつも皆様優しくして下さい、安心しております。看護師さん同道で、こちらでも安心です。
 ・細部にわたりケアして頂き、本人は気持ちよさそうに時折笑顔がみられます。

質問 9 当社の電話対応はいかがですか？

良い	60名
ほぼ良い	10名
普通	5名
不満がある	0名
未回答	4名



※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 —

- ・とても重労働で大変だと思いますが、どなたがいらしてもいつも気持ちよく作業をしていただけてうれしいです。
- ・これからもずっとこの喜びが続きますように、、、と願っております。これからもよろしく願いいたします。
- ・スタッフの皆さんから元気をもらい頑張っています。本当に有難く思っています。
- ・御三方のチームワーク、それは見事でいらっしゃいます。笑顔の中から、パワーをたくさん頂戴させて頂いております、よつば新聞有難うございます
- ・いつもゆったり入浴させて頂き感謝しています。
- ・職員の皆様お身体お大切になさってください。
- ・毎回、楽しい会話で和んでおります、有難うございます。
- ・私共は現在十分だと思います、これからも宜しくお願い致します。何時も有難うございます。
- ・いつもありがとうございます、これからも宜しくお願いします。
- ・大変なお仕事なのに、いつも有難うございます。
- ・とても良くして頂いて、助かっております、又、来年も宜しくお願い致します。看護師の岩間さまが細かい所によく気が付き(体や皮膚などよく見て下さいます)とても丁寧な対応をして下さり、感謝しております。
- ・分かり易く伝言して下さり満足しています
- ・入浴介助の場合は横になられている利用者さんの顔に息のかからないようにマスク等を掛け対応されながらサービスを行って欲しい。特にインフルエンザの流行の期間などは配慮して欲しい。
- ・予定時間より遅くなる時は必ず一方をいただいており、満足しております。
- ・毎回書いていますが、スタッフの方達同士が和気藹藹 楽しい雰囲気ですそれにもエネルギーをもらっています。いつまでも今のような雰囲気が続きますよう、本年も大変感謝しています。来年もお世話になれるよう祈りつつ。
- ・いつもありがとうございます。
- ・毎年冬至には本物のゆず湯に入れて頂きありがとうございます。また、お忙しい中毎月新聞を出して頂き楽しみにしています。
- ・引落日が給料日(25日)前なので、やりくりが厳しいです。他事業所が27日引落なので、27日だと助かるのですが。
- ・浴前の排尿、排便を体温記録のように書き残して頂けるとありがたいです。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。爪もきれいです。本人は短めが好きなのでお手数おかけいたします。
- ・夏のアロハシャツ、利用者家族も欲しいです。
- ・他のお客様との兼ね合いで時間変更がたまにありますが、早くなると対応できない事があります。
- ・その日の担当さんの看護師さんによって、連絡帳に記入がない時があるので記入をお願いしたいです。
- ・より良いサービスを心がけている姿勢が感じられる。
- ・介護量、注意点が多いので、なるべく同じメンバー(慣れた方々)で来て頂く事を希望します。本人の精神的な面(安心感・不安感)が違いますので、宜しくお願い致します。いつも感謝しております。
- ・日本人も身長が伸びている、浴槽などももう少し長さが欲しい。