

平成28年度 恵母の会 利用者様満足度調査結果

拝啓 平素は、社会福祉法人 恵母の会 をご利用して頂き感謝申し上げます。
 この度、満足度調査アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございます。
 今回のアンケート結果を報告いたします。

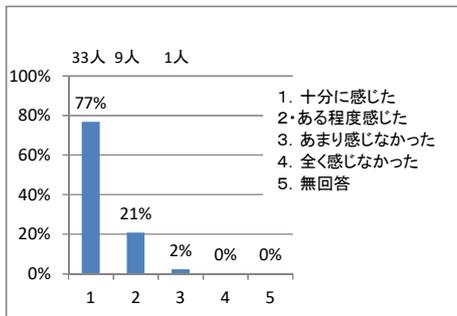
1. 調査目的: 利用者様のサービスに対する満足度を調査し、結果と意見を反映してサービスの内容、職員の質の向上を図る。
2. 対 象: 現在、恵母の会を利用しておられる利用者様及びご家族様
3. 調査方法: 1, 2, 3, 4, の中から選んで○をつけて回答
4. 回答期間: 平成28年9月中旬～10月末

★アンケート結果について

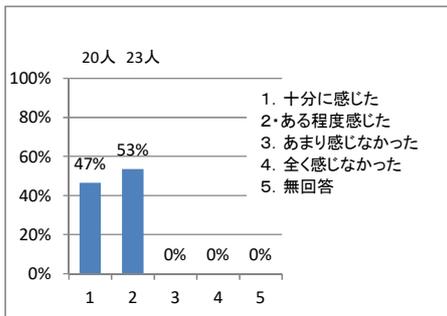
・配布数 87 ・回答していただいた方 43名 回答率・・・49.4%

I. 利用時の事前説明について

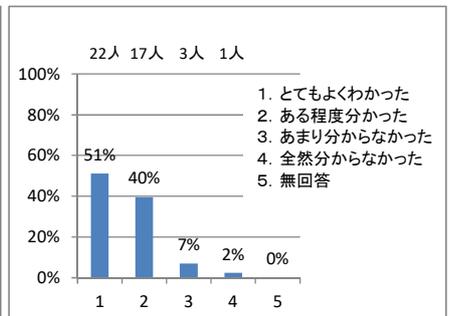
問1 契約書や重要事項説明について、十分な時間を設け、ご利用者さまの疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？



問2 介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容はわかりましたか？

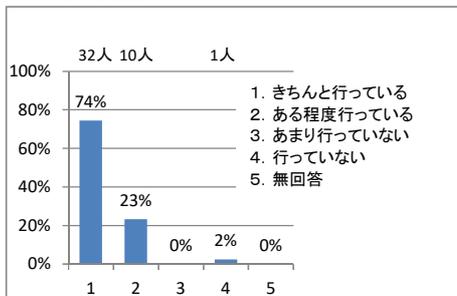


問3 相談や苦情の受付について、総合相談窓口や他の窓口はわかりましたか？

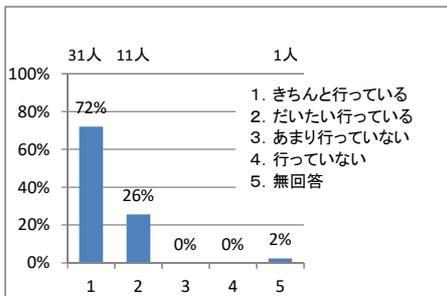


II. サービス内容について

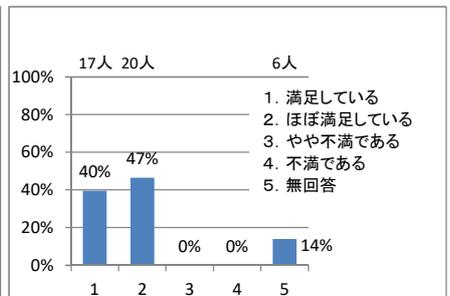
問4 サービス内容は、事前の説明・話し合いの元に決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？



問5 サービス時にご利用者の身体状況の変化を把握したうえで行っていますか？

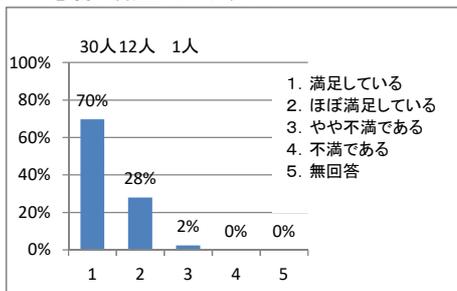


問6 ご利用者様に提供している食事の味付けや内容に満足されていますか？

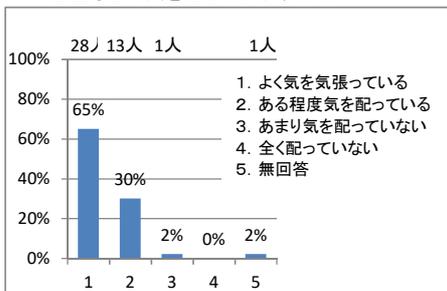


III. 担当職員について

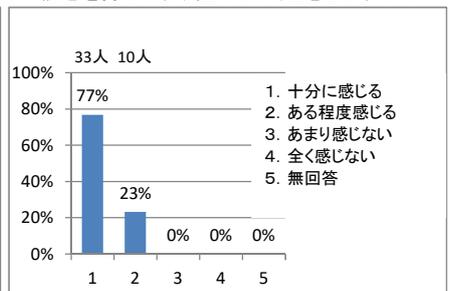
問7 職員の言葉使いや礼儀、身だしなみや態度に満足していますか？



問8 ご利用者様本人のご希望や羞恥心に配慮した対応に気を配っていますか？

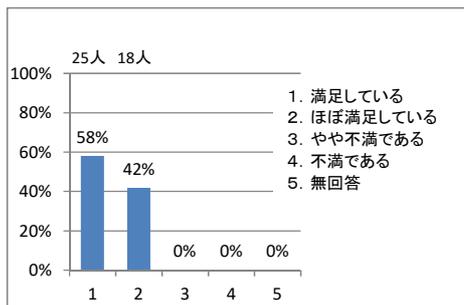


問9 ご利用者様に満足していただけるように誠意を持って取り組んでいると感じますか？

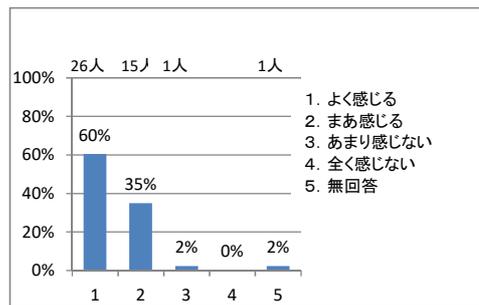


IV. 事業所の対応について

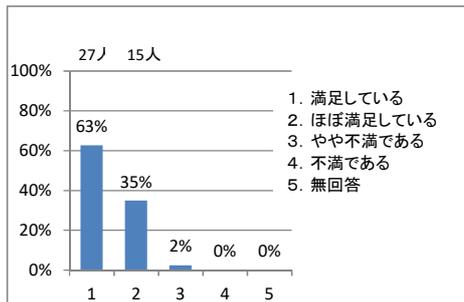
問10 サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？



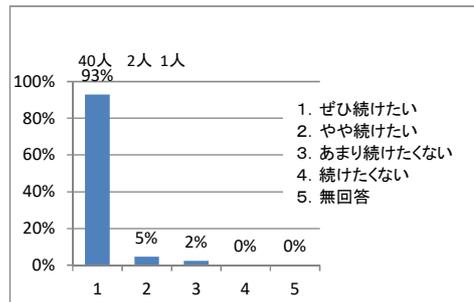
問11 職員の教育や管理をしっかり行っていると感じますか？



問12 総合的に考えて(福)「恵母の会」のサービスに、満足していますか？



問13 今後も(福)「恵母の会」のサービスを利用したいと思いますか？



～その他、ご意見・ご要望記入欄～

- ・いつも気配りしてくださる。今後もよろしく願います。
- ・介護サービスを使うのは初めての事でとまどいや不安で一杯でした。本人も落ち着き少し安心しています。
- ・いつも優しく接して頂いています。
- ・現在のところ十分満足しています。
- ・こちらに来てから笑顔がよく見られるようになり安定した生活をおくっているんだなあとホッとしています。
- ・わがままな母ですがよくやって頂いています。
- ・いつも良くして頂いて感謝しています。
- ・病院よりも、とても親身に介護して頂き感謝しています。
- ・入所できて食事も食べれるようになり大変ありがたいです。
- ・イベントを早くしりたい
- ・面会時にお話が聞きたい時があるが不在であったりする。
- ・清掃面が気になります。

～ご意見に関しての今後について～

今回の取組みについて、利用者様、ご家族様のご意見、アンケート内容を真摯に受け止めサービスの向上の為、改善の向けて一層の向上に向けて取り組ませて頂きます。