

# サンライズ・メイト・バート(居宅介護支援サービス) 令和元年度 利用者様満足度調査の集計結果について

## 1、実施日時

令和元年9月15日より開始し、回答締切を同年10月10日と致しました。

## 2、配布数及び回収数等

(1)調査票の配布は、令和元年9月15日現在の全利用者様 362名様に対して行い、そのうち名183様より回答を得ました。(回答率50.5%)

(2)回答は、記名・無記名を問わないことと致しました。

## 3、調査票の集計結果

集計結果は、別掲の通りでございます。

尚、締切後に回答された方については、当該集計には含まれておりません。

## 4、今後の取組みについて

(1)集計後、社内にて「利用者満足度調査検討会議」を開催し、議事録を全職員に開示をしております。

(2)結果については報告書にまとめ、全利用者様・個別サービス事業所様あて配布するとともに、「サービス向上ご相談窓口」を設置致します。

(3)集計結果について、弊社公式ホームページにて公表致します。

(4)いただいたご意見は、よきも悪しきも真摯に受け止め、今後の業務改善とサービス向上に活かします。

このたびは、ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

## 令和元年度 利用者様・ご家族様満足度調査 アンケート集計

5 満足(大いにそう思う) 4 やや満足(多少そう思う) 3 普通 2 やや不満(やや思わない) 1 不満(全くそう思わない) n=183

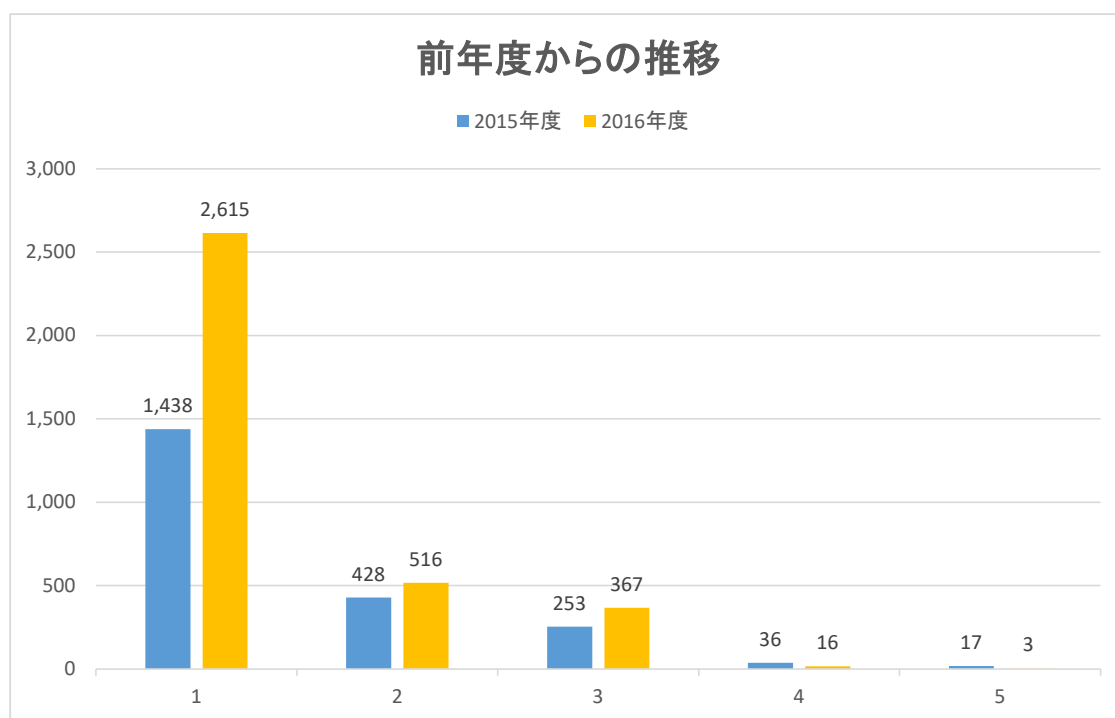
項目	回答数					回答数 合計
	5	4	3	2	1	
1 ケアマネジャーは、介護サービスを利用するにあたり、十分な説明をしていますか？	136 76%	25 14.0%	17 9.5%	1 0.6%	0 0.0%	179
2 ケアマネジャーは介護保険制度についてわかりやすく説明していますか？	112 64%	39 22.2%	24 13.6%	1 0.6%	0 0.0%	176
3 ケアマネジャーは、ご利用者様、ご家族様の話を十分聞いていますか？	144 80%	22 12%	11 6.1%	2 1.1%	0 0.0%	179
4 ケアマネジャーの言葉遣い・服装・態度は適切ですか？	152 85%	14 8%	13 7.3%	0 0.0%	0 0.0%	179
5 ケアマネジャーは毎月(要支援の方には3ヶ月に1回)ご自宅を訪問していますか？	158 89%	9 5%	11 6.2%	0 0.0%	0 0.0%	178
6 介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上したと思えますか？	112 65%	35 20.3%	25 14.5%	0 0.0%	0 0.0%	172
7 日常の支援の中で、プライバシーへの配慮はされていますか？	127 69%	24 13.1%	30 16.4%	2 1.1%	0 0.0%	183
8 ケアマネジャーは、約束した訪問時間を守っていますか？遅れる場合は、その旨を連絡していますか？	162 90%	9 5%	10 5.5%	0 0.0%	0 0.0%	181
9 ケアマネジャーは、ケアプランについて説明し、同意の上でケアプランを交付していますか？	140 78%	24 13%	15 8.4%	0 0.0%	0 0.0%	179
10 ケアプランはご利用者、ご家族の要望、希望が反映されていますか？	133 75%	26 15%	18 10.2%	0 0.0%	0 0.0%	177
11 ケアマネジャーへは、介護に関して気軽に相談しやすいですか？	149 82%	17 9%	14 7.7%	1 0.6%	0 0.0%	181
12 事務所に連絡をした場合、ケアマネジャーにその連絡内容が伝わっていますか？	135 79%	20 12%	15 8.8%	1 0.6%	0 0.0%	171
13 要望や苦情に対するケアマネジャーの対応に満足していますか？	132 75%	28 16%	15 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	175
14 お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプランを見直し、改善していると思えますか？	121 %	29 17%	20 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	170
15 ケアマネジャーは、介護保険制度を利用できないサービスについて、説明をしていますか？	111 65%	31 18%	29 16.9%	1 0.6%	0 0.0%	172
16 ケアマネジャーは、ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？	111 66%	32 18.9%	24 14.2%	1 0.6%	1 0.6%	169
17 事務所に連絡をした際、職員の電話対応は適切ですか？	122 72%	26 15.3%	21 12.4%	1 0.6%	0 0.0%	170
18 当事業所について、全体的に満足されていますか？	121 69%	37 21%	17 9.7%	0 0.0%	0 0%	175
19 今後も、当事業所の居宅介護支援サービスの利用を続けたいと思えますか？	140 80%	25 14%	11 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	176
20 現在の介護保険サービスの施策に満足していますか？	97 55.4%	44 25.1%	27 15.4%	5 2.9%	2 1.1%	175
<b>全体の合計</b> (上段 項目別回答数 下段 全回答数に対する割合)	2,615 74.4%	516 14.7%	367 10.4%	16 0.5%	3 0.1%	3,517 100%

(注)パーセンテージについては、端数を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

# サンライズ・メイト・バート株式会社(居宅介護支援サービス)

1 満足(大いにそう思う) 2 やや満足(多少そう思う) 3 普通 4 やや不満(やや思わない) 5 不満(全くそう思わない)

項目	回答数					回答数 合計
	1	2	3	4	5	
2015年度(n=115)	1,438	428	253	36	17	2,172
2016年度(n=109)	2,615	516	367	16	3	3,517
2015年度	66.2%	19.7%	11.6%	1.7%	0.8%	100%
2016年度	74.4%	14.7%	10.4%	0.5%	0.1%	100%



【その他のご意見(自由回答)】 貴重なご意見ありがとうございます。今後のサービス向上に役立てます。

- ・大変お世話になっております。今後共よろしく願い致します。
- ・ケアマネさんは常に私の健康状態に気を配っていただいております。
- ・ケアマネージャーさんはいつも親身になって私の悩みや相談事を聞いて下さりわかりやすく答えてくれるので大変助かっています。
- ・平日の日中は電話での対応ができない為、メールを利用させていただいています。
- ・いつもありがとうございます。御社の存在が心強いです。
- ・皆さん頑張って下さい。いつもありがとうございます。今後もよろしく。
- ・少し話したい事もありますが、いつも忙しいようです。マネージャーさんも大変だと思います。
- ・母の担当のケアマネージャーさんはいつも明るく、色々とアドバイスをして下さり母もデイサービスに行く前と今では、顔も明るくなり、楽しいと話してくれます気遣いをしてくれる素敵な人です。
- ・この書類のため来る。20分位でお帰りになります。
- ・いつも細やかなお心遣いありがとうございます。お陰様で私が不在の時でも安心して居る事ができます。
- ・私とケアマネージャーの話し合いには日をとってもらいたい。
- ・いつも親身に話を聞いてくれてわからない事や相談事も迅速に対応してくれるので助かっています。
- ・主人の時は細かいサービスの提案等をして頂き家で安心して利用させて頂きました。  
続いて私ですので安心して死ぬまでお願いします。
- ・認知症が進み思い込みなどで嫁に対しての悪口をメモに書いていた事もあり、悩んでいる中  
ケアマネさんにお話を聞いていただき助かりました。
- ・体調を保持して安定した日常生活ができるよう支援していただきたい。
- ・ケアプランをもっと知りたい。
- ・主人が週2回デイサービスにお世話になっております。一番気に入ったのは〇〇さんの竹を割ったような性格  
又△△さんの性格の良さ。私が送り迎えします、とって下さったのでこの人なら安心してお願いできる  
と思いました。
- ・いつもにこにこケアマネさんが母に話しかけてくれるので母も喜んでおります。
- ・説明不足もなく 説明オーバーもなく 利用者を良く理解しています。
- ・突発に発生した事体に体制が対応取れない。介護者自体が体調不良時にどうすれば良いかわからない。
- ・母が99歳 毎日元気で生活していけるのは皆さんのアドバイスのおかげです。
- ・予想以上に良くみてくれています。安心して居ます。
- ・何でも聞きやすく不安に思う事などご相談する事が出来、又色々と参考になるお話とかも聞かれ  
助かって居ます。
- ・いつの時もスピードと優しさに涙する事があります。
- ・いつも笑顔で接して頂き母も訪問日を楽しんでいるのでこれからもお世話になりたいと思っています。
- ・感謝 ケアマネージャーにデイサービスを紹介して頂き私の希望の所でしたので感謝しております。

サンライズ・メイト・パート株式会社(居宅介護支援サービス) 前年度との項目別比較

1	ケアマネジャーは、介護サービスを利用するにあたり、十分な説明をしていますか？	2018年	125	26	16	0	0
			75%	15.6%	9.6%	0.0%	0.0%
		2017	85	16	31	2	0
			63.4%	11.9%	23.1%	1.5%	0.0%

2	ケアマネジャーは介護保険制度についてわかりやすく説明していますか？	2018年	115	26	25	0	0
			71.0%	17.6%	11.5%	0.0%	0.0%
		2017	73	27	32	2	0
			54.5%	20.1%	23.9%	1.5%	0.0%

3	ケアマネジャーは、ご利用者様、ご家族様の話を十分聞いていますか？	2018年	130	21	13	0	0
			79.0%	13.0%	7.9%	0.0%	0.0%
		2017	89	15	30	0	0
			66.4%	11.2%	22.0%	0.0%	0.0%

4	ケアマネジャーの言葉遣い・服装・態度は適切ですか？	2018年	134	19	13	0	0
			81.0%	11%	7.8%	0.0%	0.0%
		2017	95	21	17	1	0
			70.9%	16.0%	12.7%	0.7%	0.0%

5	ケアマネジャーは毎月ご自宅を訪問していますか？	2018年	145	10	10	0	0
			88.0%	6%	6.0%	0.0%	0.0%
		2017	103	12	19	0	0
			76.9%	9.0%	14.2%	0.0%	0.0%

6	介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上したと思えますか？	2018年	105	37	23	0	0
			64.0%	22%	13.9%	0.0%	0.0%
		2017	76	34	24	0	0
			56.7%	25%	17.9%	0.0%	0.0%

7	日常の支援の中で、プライバシーへの配慮はされていますか？	2018年	125	24	15	0	0
			77%	15.5%	7.4%	0.0%	0.0%
		2017	87	27	20	0	0
			65.0%	20%	14.9%	0.0%	0.0%

8	ケアマネジャーは、約束した訪問時間を守っていますか？遅れる場合は、その旨を連絡していますか？	2018年	144	12	11	0	0
			86%	7.0%	6.6%	0%	0%
		2017	105	12	17	0	0
			78.0%	9.0%	13.0%	0.0%	0.0%

9	ケアマネジャーは、ケアプランについて説明し、同意の上でケアプランを交付していますか？	2018年	132	21	12	0	0
			80%	13%	7.3%	0.0%	0.0%
		2017	91	21	20	2	0
			68%	16.0%	14.9%	1.5%	0.0%

10	ケアプランはご利用者、ご家族の要望、希望が反映されていますか？	2018年	119	28	14	0	1
			73.0%	17.0%	8.6%	0.0%	0.7%
		2017	85	18	26	1	1
			64.9%	13.7%	19.8%	0.8%	0.8%

11	ケアマネジャーへは、介護に関して気軽に相談しやすいですか？	2018年	130	19	15	0	0
			79%	12.0%	9.1%	0.0%	0.0%
		2017	90	19	20	4	1
			67%	14.2%	14.9%	3.0%	0.7%

12	事務所に連絡をした場合、ケアマネジャーにその連絡内容が伝わっていますか？	2018年	120	20	16	0	0
			77%	13.0%	10.3%	0.0%	0.0%
		2017	89	23	17	1	0
			68.5%	17.7%	13.1%	0.8%	0.0%

13	要望や苦情に対するケアマネジャーの対応に満足していますか？	2018年	128	20	18	0	0
			77%	12.0%	10.8%	0.0%	0.0%
		2017	91	20	21	2	0
			68.0%	14.9%	15.7%	1.5%	0.0%

14	お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプランを見直し、改善していると思いますか？	2018年	112	36	15	0	0
			68.7%	22.0%	9.2%	0.0%	0.0%
		2017	79	27	23	3	1
			59.4%	20%	17.3%	2.3%	0.8%

15	ケアマネジャーは、介護保険制度を利用できないサービスについて、説明をしていますか？	2018年	109	28	20	3	0
			68%	18.0%	12.5%	1.9%	0.0%
		2017	68	22	33	5	0
			53.0%	17.2%	25.8%	3.9%	0.0%

16	ケアマネジャーは、ケアプランを立てる際、 いろいろな介護サービスの内容や事業所を 紹介しましたか？	2018年	107	27	22	3	0
			67.0%	17%	13.8%	1.9%	0.0%
		2017	74	22	29	3	2
			56.9%	17%	22.3%	2.3%	1.5%

17	事務所に連絡をした際、職員の電話対応は 適切ですか？	2018年	115	20	19	1	0
			74.0%	12.9%	12.3%	0.6%	0.0%
		2017	81	24	23	1	0
			62.8%	18.6%	17.8%	0.8%	0.0%

18	当事業所について、全体的に満足されてい ますか？	2018年	117	29	17	0	0
			72%	18.0%	10.4%	0.0%	0.0%
		2017	89	19	23	1	2
			66.4%	14.2%	17.2%	0.7%	1.5%

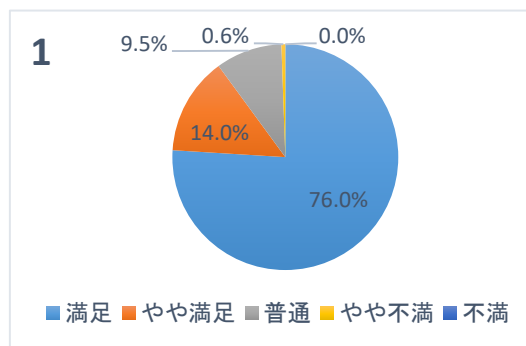
19	今後も、当事業所の居宅介護支援サービ スの利用を続けたいと思いますか？	2018年	129	22	14	0	0
			78%	13%	9%	0.0%	0.0%
		2017	95	17	18	2	2
			71.0%	13.0%	13.0%	1.5%	1.5%

20	もし、介護サービスが必要な知人がいた場 合、当事業所のサービスの利用を勧めたい と思いますか？	2018年	100	30	25	6	1
			61.7%	18.5%	15.4%	3.7%	0.6%
		2017	75	17	33	4	5
			56.0%	12.7%	25%	3.0%	3.7%



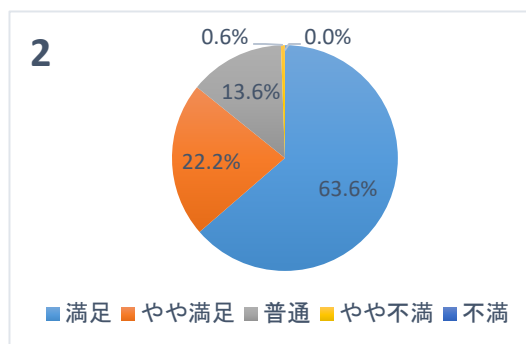
1、ケアマネジャーは、介護サービスを利用するにあたり、十分な説明をしていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
136	25	17	1	0	179
76.0%	14.0%	9.5%	0.6%	0.0%	



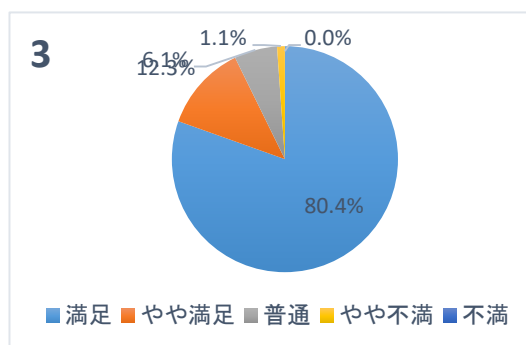
2、ケアマネジャーは介護保険制度についてわかりやすく説明していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
112	39	24	1	0	176
63.6%	22.2%	13.6%	0.6%	0.0%	



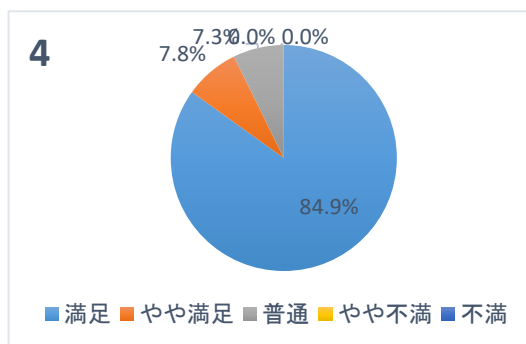
3、ケアマネジャーは、ご利用者様、ご家族様の話を十分聞いていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
144	22	11	2	0	179
80.4%	12.3%	6.1%	1.1%	0.0%	



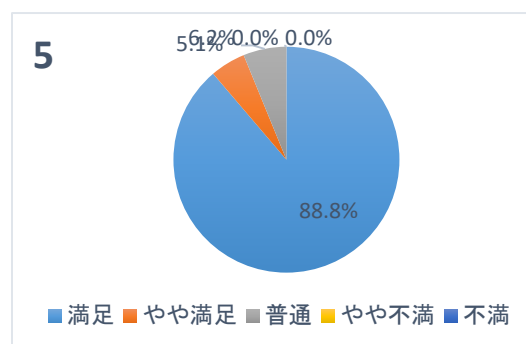
4、ケアマネジャーの言葉遣い・服装・態度は適切ですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
152	14	13	0	0	179
84.9%	7.8%	7.3%	0.0%	0.0%	



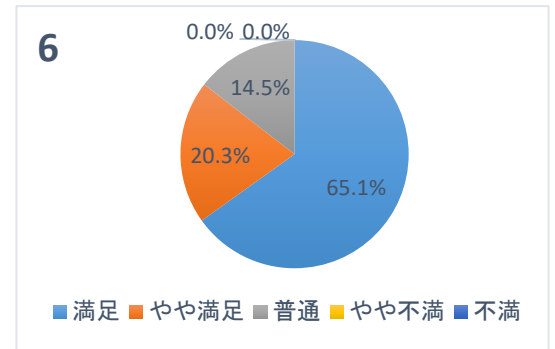
5、ケアマネジャーは毎月ご自宅を訪問していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
158	9	11	0	0	178
88.8%	5.1%	6.2%	0.0%	0.0%	



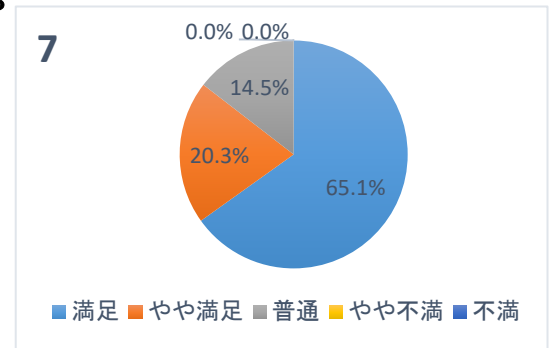
6、介護保険のサービスを使ったことで、ご利用者の生活は向上したと思えますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
112	35	25	0	0	172
65.1%	20.3%	14.5%	0.0%	0.0%	



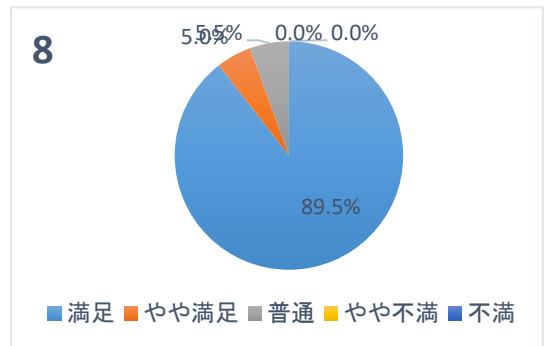
7、日常の支援の中で、プライバシーへの配慮はされていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
127	24	30	2	0	183
69.4%	13.1%	16.4%	1.1%	0.0%	



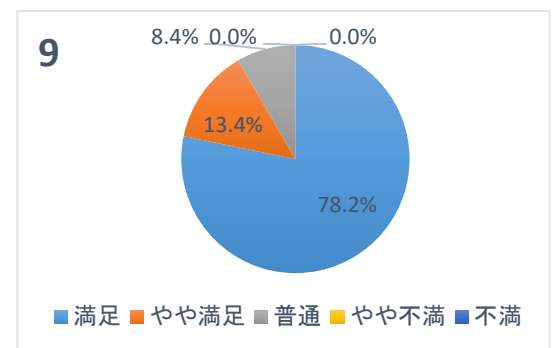
8、ケアマネジャーは、約束した訪問時間を守っていますか？遅れる場合は、その旨を連絡していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
162	9	10	0	0	181
89.5%	5.0%	5.5%	0.0%	0.0%	



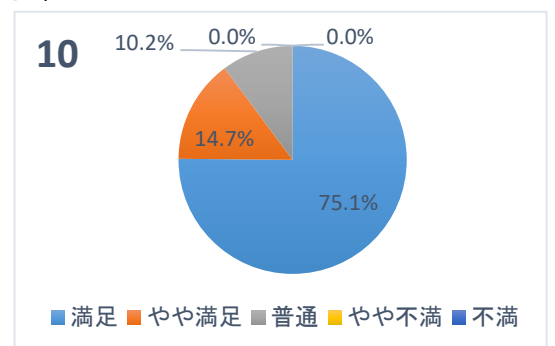
9、ケアマネジャーは、ケアプランについて説明し、同意の上でケアプランを交付していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
140	24	15	0	0	179
78.2%	13.4%	8.4%	0.0%	0.0%	



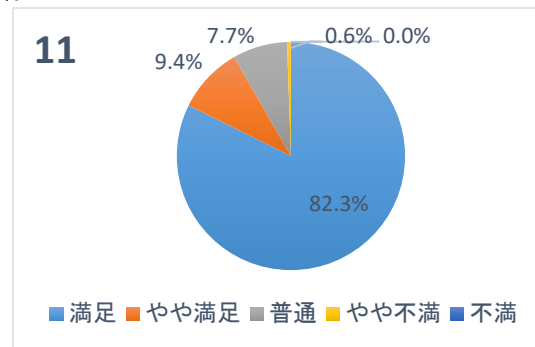
10、ケアプランはご利用者、ご家族の要望、希望が反映されていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
133	26	18	0	0	177
75.1%	14.7%	10.2%	0.0%	0.0%	



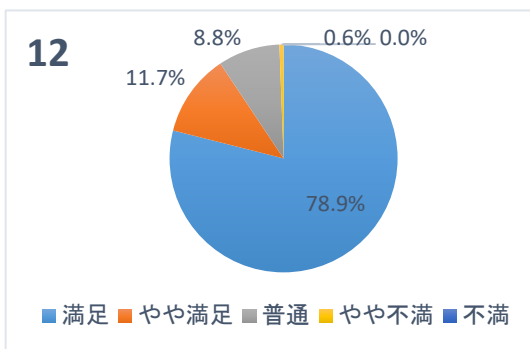
11、ケアマネジャーへは、介護に関して気軽に相談しやすいですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
149	17	14	1	0	181
82.3%	9.4%	7.7%	0.6%	0.0%	



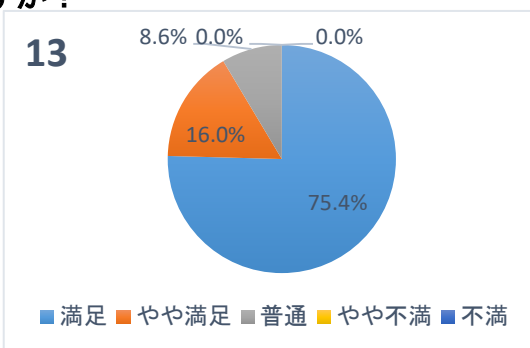
12、事務所に連絡をした場合、ケアマネジャーにその連絡内容が伝わっていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
135	20	15	1	0	171
78.9%	11.7%	8.8%	0.6%	0.0%	



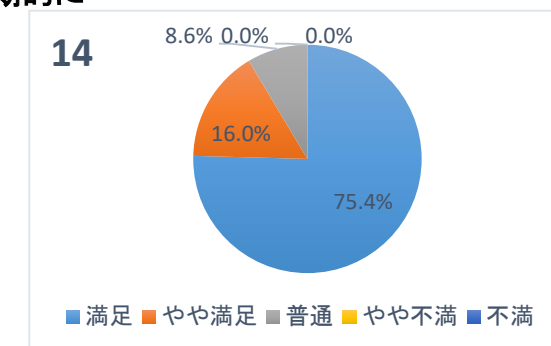
13、要望や苦情に対するケアマネジャーの対応に満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
132	28	15	0	0	175
75.4%	16.0%	8.6%	0.0%	0.0%	



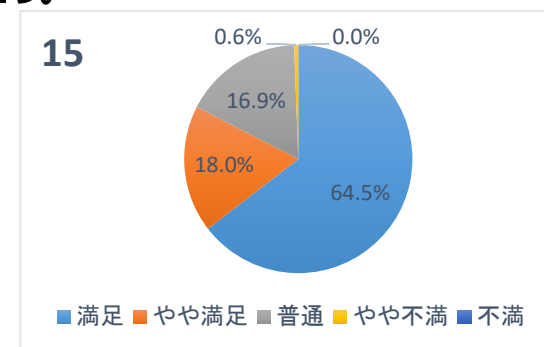
14、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプランを見直し、改善していると思いますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
121	29	20	0	0	170
71.2%	17.1%	11.8%	0.0%	0.0%	



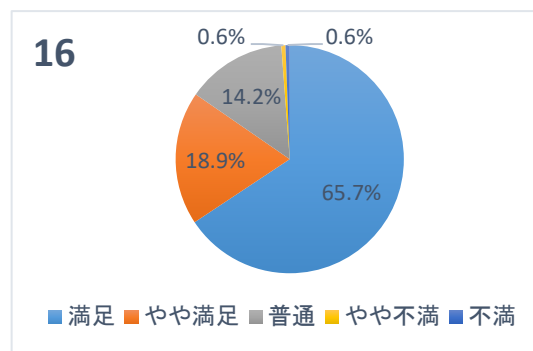
15、ケアマネジャーは、介護保険制度を利用できないサービスについて、説明をしていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
111	31	29	1	0	172
64.5%	18.0%	16.9%	0.6%	0.0%	



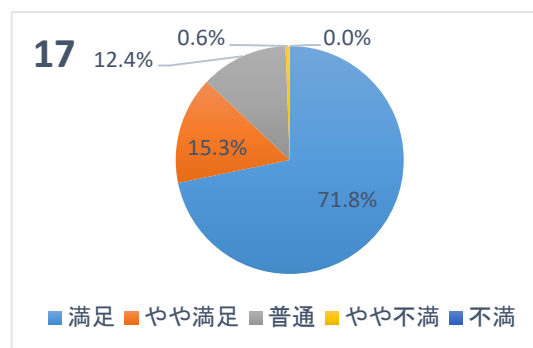
16、ケアマネジャーは、ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
111	32	24	1	1	169
65.7%	18.9%	14.2%	0.6%	0.6%	



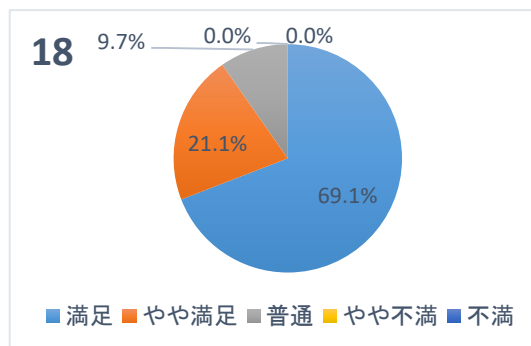
17、事務所に連絡をした際、職員の電話対応は適切ですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
122	26	21	1	0	170
71.8%	15.3%	12.4%	0.6%	0.0%	



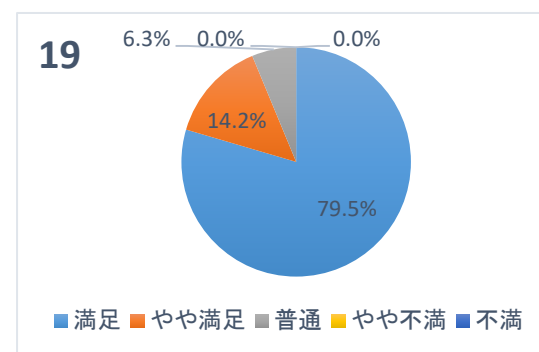
18、当事業所について、全体的に満足されていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
121	37	17	0	0	175
69.1%	21.1%	9.7%	0.0%	0.0%	



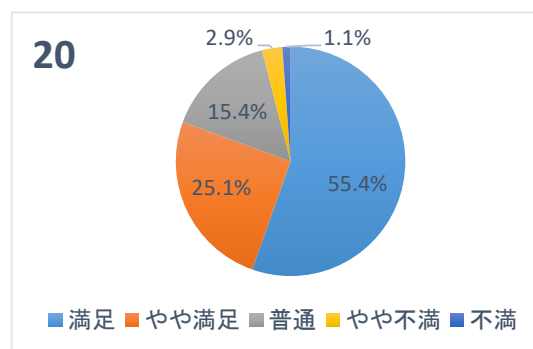
19、今後も、当事業所の居宅介護支援サービスの利用を続けたいと思いますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
140	25	11	0	0	176
79.5%	14.2%	6.3%	0.0%	0.0%	



20、現在の介護保険サービスの施策に満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
97	44	27	5	2	175
55.4%	25.1%	15.4%	2.9%	1.1%	



# サンライズ・メイト・バート(訪問介護サービス) 令和元年度 利用者様満足度調査の集計結果について

## 1、実施日時

令和1年9月15日より開始し、回答締切を同年10月10日と致しました。

## 2、配布数及び回収数等

(1)調査票の配布は、令和元年9月1日現在の全利用者様 80名様に対して行い、そのうち37名様より回答を得ました(回答率46.2%)。

(2)回答は、記名・無記名を問わないことと致しました。

## 3、調査票の集計結果

集計結果は、別掲の通りでございます。

尚、締切後に回答された方については、当該集計には含まれておりません。

## 4、今後の取組みについて

(1)集計後、社内にて「利用者満足度調査検討会議」を開催し、議事録を全職員に開示をしております。

(2)結果については報告書にまとめ、全利用者様・個別サービス事業所様あて配布するとともに、「サービス向上ご相談窓口」を設置致します。

(3)集計結果について、弊社公式ホームページにて公表致します。

(4)いただいたご意見は、よきも悪しきも真摯に受け止め、今後の業務改善とサービス向上に活かします。

このたびは、ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

## 令和元年度 利用者様・ご家族様満足度調査 アンケート集計

5満足(大いにそう思う) 4やや満足(多少そう思う) 3 普通 2 やや不満(やや思わない) 1 不満(全くそう思わない) n=35

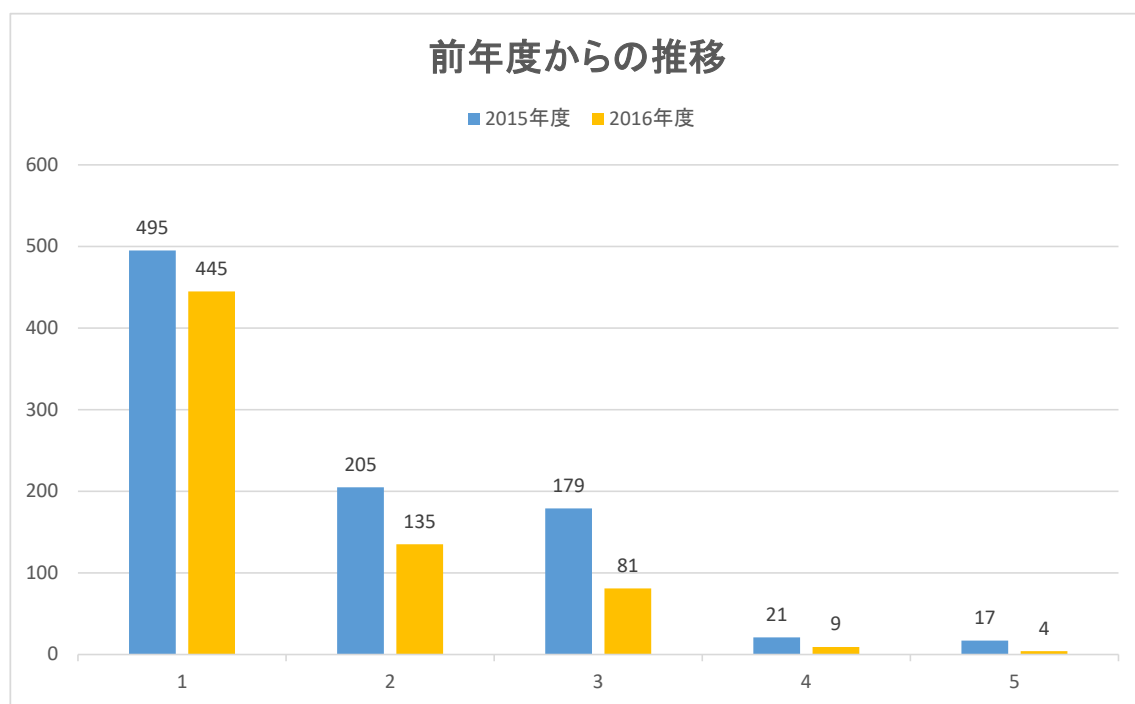
項目	回答数					回答数 合計
	5	4	3	2	1	
1 重要事項説明書等の説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていますか？	21 61.8%	9 26.5%	3 8.8%	1 2.9%	0 0.0%	34
2 介護保険制度を利用できるサービスと、利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？	22 26.2%	6 17.1%	6 17.1%	1 2.9%	0 0.0%	35
3 (予防)訪問介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？	22 66.7%	5 15%	6 18%	0 0.0%	0 0.0%	33
4 苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	16 55.2%	8 28%	4 13.8%	1 3.4%	0 0.0%	29
5 訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	28 82%	5 14.7%	1 3%	0 0.0%	0 0.0%	34
6 サービス内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？	27 79.4%	5 15%	2 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	34
7 (予防)訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	20 61%	7 21%	5 15.2%	1 3.0%	0 0.0%	33
8 ヘルパーは、お客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？	21 63.6%	8 24%	3 9.1%	1 3.0%	0 0.0%	33
9 ヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	22 27%	10 29%	3 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	35
10 ヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？	22 63%	10 28.6%	3 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	35
11 お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	24 71%	7 20.6%	3 8.8%	0 0.0%	0 0.0%	34
12 ヘルパーが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	21 62%	6 17.6%	7 20.6%	0 0.0%	0 0.0%	34
13 当事業所の(予防)訪問介護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？	21 64%	4 12.1%	8 24.2%	0 0.0%	0 0.0%	33
14 介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	22 62.9%	6 17.1%	7 20.0%	0 0%	0 0%	35
15 (予防)訪問介護サービスの提供の際に、お客様及びご家族のプライバシーへの配慮をしていますか？	23 68%	7 20.6%	4 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	34
16 サービス提供責任者等、担当ヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	19 61.3%	3 10%	4 12.9%	2 6.5%	3 10%	31
17 全体的に、当事業所のサービスには満足していますか？	24 70.6%	8 23.5%	2 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	34
18 当事業所のサービスを利用したことにより、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？	25 71%	6 17.1%	4 11.4%	0 0.0%	0 0.0%	35
19 今後も、当事業所の(予防)訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	25 71%	8 22.9%	2 5.7%	0 0.0%	0 0.0%	35
20 現在の訪問介護サービスの施策に満足していますか？	20 58.8%	7 20.6%	4 12%	2 5.9%	1 2.9%	34
<b>全体の合計</b> (上段 項目別回答数 下段 全回答数に対する割合)	445 66.0%	135 20.0%	81 12.0%	9 1.3%	4 0.6%	674 100%

(注)パーセンテージについては、端数を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

# サンライズ・メイト・バート株式会社(訪問介護サービス)

1 満足(大いにそう思う) 2 やや満足(多少そう思う) 3 普通 4 やや不満(やや思わない) 5 不満(全くそう思わない)

項目	回答数					回答数 合計
	1	2	3	4	5	
2015年度(n=52)	495	205	179	21	17	917
2016年度(n=48)	445	135	81	9	4	674
2015年度	54.0%	22.4%	19.5%	2.3%	1.9%	100%
2016年度	66.0%	20.0%	12.0%	1.3%	0.6%	100%



全体的には、昨年度に比べ「5 満足」「4 やや満足」と回答された方の割合が、2ポイント増加しております。

【その他のご意見(自由回答)】 貴重なご意見、誠にありがとうございます。今後のサービス向上に役立てます。

- ・申し送りのミーティング等行って欲しい。連絡が伝わってない時がある。
- ・ヘルパーの方々には毎日お世話になっており感謝しております。
- ・質問内容 クエッション！！ 他社を利用してないのでわかりません。
- ・担当のヘルパーさんにはいつも大変お世話になりありがたく思っております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いたわってくれます。
- ・いつもお世話様になり有難う御座います。これからも宜しくお願い致します。
- ・満足しています。



サンライズ・メイト・バート株式会社(訪問介護サービス) 前年度との項目別比較

1	重要事項説明書等の説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていますか？	2016年	20	16	10	1	0
			42.6%	34.0%	21.3%	2.1%	0.0%
		2015年	18	10	14	2	1
			40.0%	22.2%	31.1%	4.4%	2.2%

2	介護保険制度を利用できるサービスと、利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？	2016年	18	12	15	1	0
			39.1%	26.1%	32.6%	2.2%	0.0%
		2015年	17	6	17	3	2
			37.8%	13.3%	37.8%	6.7%	4.4%

3	(予防)訪問介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？	2016年	21	12	11	1	0
			46.7%	26.7%	24.4%	2.2%	0.0%
		2015年	16	8	13	4	1
			38.1%	19.0%	31.0%	9.5%	2.4%

4	苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	2016年	20	7	12	3	0
			47.6%	17%	28.6%	7.1%	0.0%
		2015年	14	13	11	0	3
			34.1%	31.7%	26.8%	0.0%	7.3%

5	訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	2016年	28	10	7	2	0
			59.6%	21%	14.9%	4.3%	0.0%
		2015年	32	8	7	0	1
			67%	16.7%	14.6%	0.0%	2.1%

6	サービス内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？	2016年	25	14	7	0	1
			53.2%	30%	14.9%	0.0%	2.1%
		2015年	30	11	6	0	1
			62.5%	23%	12.5%	0.0%	2.1%

前年比  
単位:ポイント

7	(予防)訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	2016年	22	17	7	0	0
			48%	37.0%	15.2%	0.0%	0.0%
		2015年	28	8	8	1	0
			62.2%	18%	17.8%	2.2%	0.0%

8	ヘルパーは、お客様のお宅の家具や備品等を丁寧に扱っていますか？	2016年	22	15	9	0	0
			48%	33%	20%	0%	0%
		2015年	32	11	6	0	1
			64.0%	22%	12.0%	0.0%	2.0%

9	ヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	2016年	27	14	4	1	1
			57%	30%	8.5%	2.1%	2.1%
		2015年	29	13	6	0	0
			60%	27.1%	12.5%	0.0%	0.0%

10	ヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？	2016年	23	14	9	1	0
			49%	29.8%	19%	2.1%	0%
		2015年	29	10	6	1	0
			63%	21.7%	13.0%	2.2%	0%

11	お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	2016年	24	15	6	1	1
			51%	31.9%	12.8%	2%	2.1%
		2015年	30	12	5	1	0
			63%	25.0%	10.4%	2.1%	0.0%

12	ヘルパーが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	2016年	18	15	11	0	0
			41%	34.1%	25.0%	0.0%	0.0%
		2015年	21	8	16	1	0
			45.7%	17.4%	34.8%	2.2%	0.0%

13	当事業所の(予防)訪問介護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？	2016年	22	12	12	0	0
			48%	26.1%	26.1%	0.0%	0.0%
		2015年	21	11	13	1	0
			46%	23.9%	28.3%	2.2%	0.0%

14	介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	2016年	24	10	11	0	1
			52.2%	21.7%	23.9%	0.0%	2.2%
		2015年	27	10	8	1	1
			57.4%	21%	17.0%	2.1%	2.1%

15	(予防)訪問介護サービスの提供の際に、お客様及びご家族のプライバシーへの配慮をしていますか？	2016年	26	13	8	0	0
			55%	27.7%	17.0%	0.0%	0.0%
		2015年	28	11	6	1	0
			61%	23.9%	13.0%	2.2%	0.0%

16	サービス提供責任者等、担当ヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	2016年	25	9	7	0	1
			59.5%	21%	16.7%	0.0%	2.4%
		2015年	12	6	11	0	3
			37.5%	19%	34.4%	0.0%	9%

17	全体的に、当事業所のサービスには満足していますか？	2016年	25	13	7	0	0
			55.6%	28.9%	15.6%	0.0%	0.0%
		2015年	25	14	6	1	1
			53.2%	29.8%	12.8%	2%	2.1%

18	当事業所のサービスを利用したことにより、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？	2016年	28	12	7	0	0
			60%	25.5%	14.9%	0.0%	0.0%
		2015年	26	14	7	2	0
			53.1%	28.6%	14.3%	4.1%	0.0%

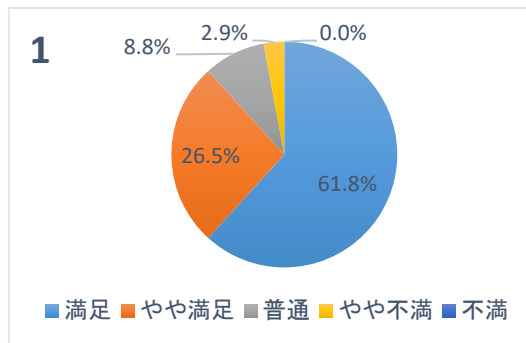
19	今後も、当事業所の(予防)訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	2016年	27	13	7	0	0
			57%	28%	15%	0%	0%
		2015年	33	9	7	1	0
			66.0%	18.0%	14.0%	2.0%	0%

20	もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、当事業所のサービスの利用を勧めたいと思いますか？	2016年	22	13	11	1	0
			46.8%	27.7%	23.4%	2%	0.0%
		2015年	27	12	6	1	2
			56.3%	25.0%	13%	2.1%	4.2%

# 令和元年度 訪問介護事業所サンライズ・メイト・バート 利用者様満足度調査集計

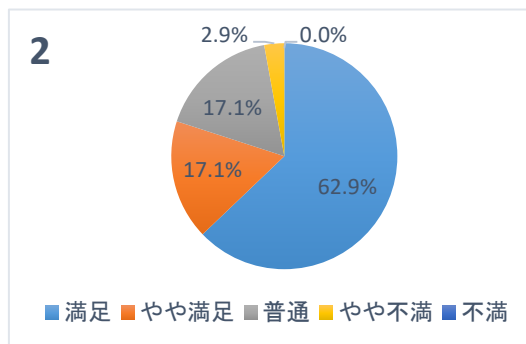
1、重要事項説明書等の説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	34
21	9	3	1	0	
61.8%	26.5%	8.8%	2.9%	0.0%	



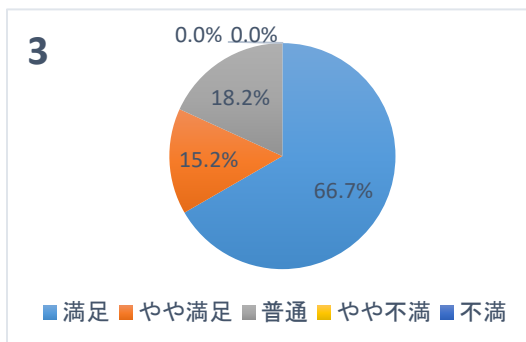
2、介護保険制度を利用できるサービスと、利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	35
22	6	6	1	0	
62.9%	17.1%	17.1%	2.9%	0.0%	



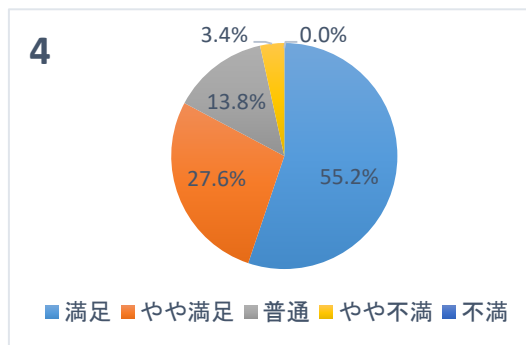
3、(予防)訪問介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	33
22	5	6	0	0	
66.7%	15.2%	18.2%	0.0%	0.0%	



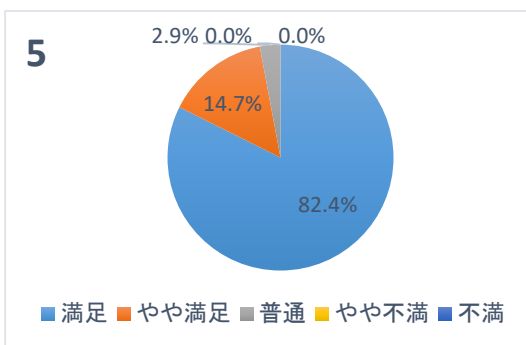
4、苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	29
16	8	4	1	0	
55.2%	27.6%	13.8%	3.4%	0.0%	



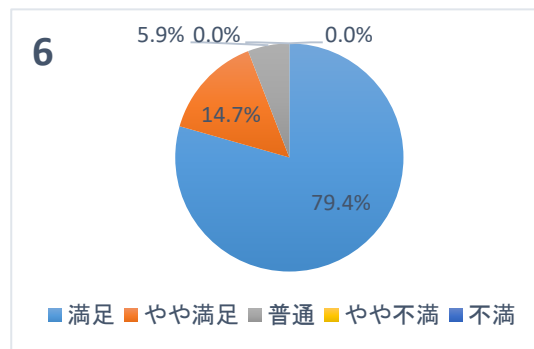
5、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	34
28	5	1	0	0	
82.4%	14.7%	2.9%	0.0%	0.0%	



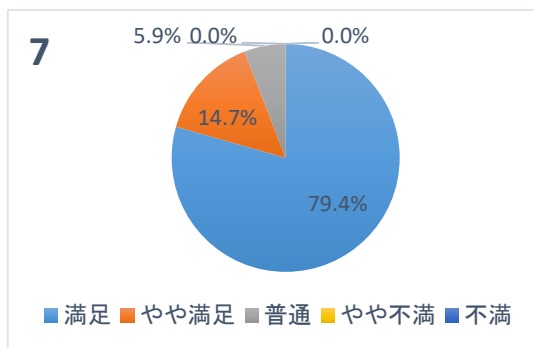
6、サービス内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
27	5	2	0	0	34
79.4%	14.7%	5.9%	0.0%	0.0%	



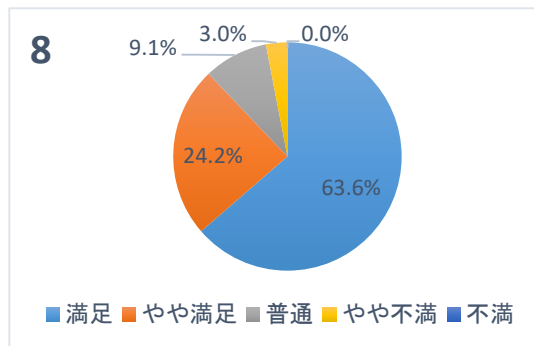
7、(予防)訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
20	7	5	1	0	33
60.6%	21.2%	15.2%	3.0%	0.0%	



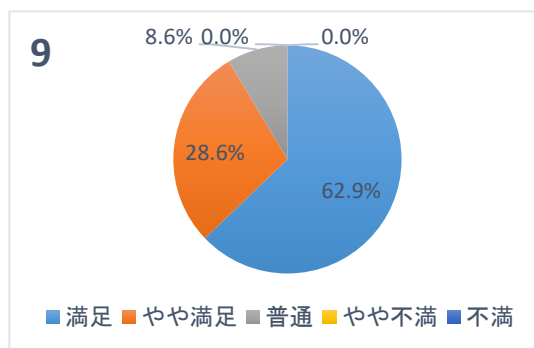
8、ヘルパーは、お客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
21	8	3	1	0	33
63.6%	24.2%	9.1%	3.0%	0.0%	



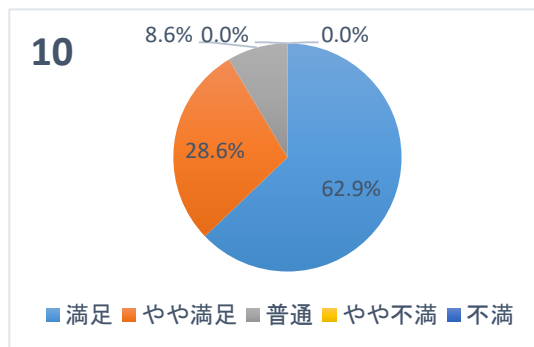
9、ヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
22	10	3	0	0	35
62.9%	28.6%	8.6%	0.0%	0.0%	



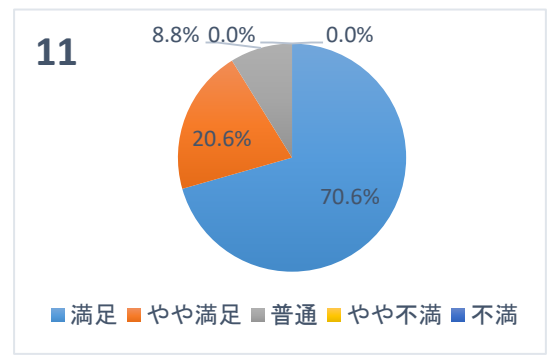
10、ヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
22	10	3	0	0	35
62.9%	28.6%	8.6%	0.0%	0.0%	



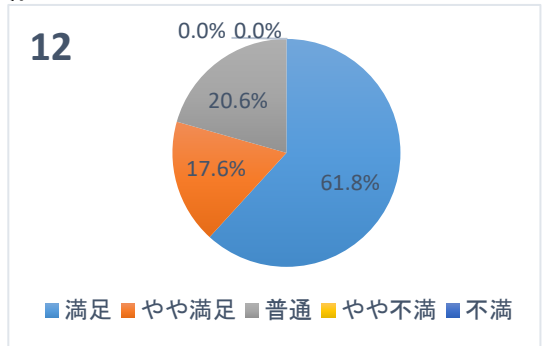
11、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
24	7	3	0	0	34
70.6%	20.6%	8.8%	0.0%	0.0%	



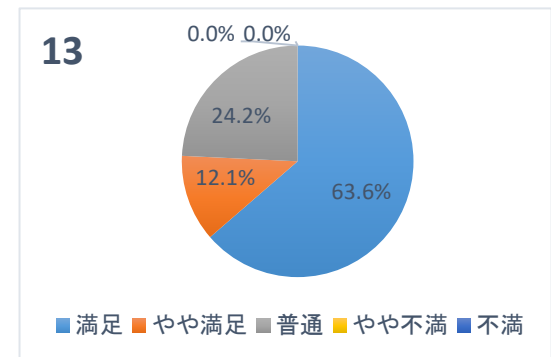
12、ヘルパーが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
21	6	7	0	0	34
61.8%	17.6%	20.6%	0.0%	0.0%	



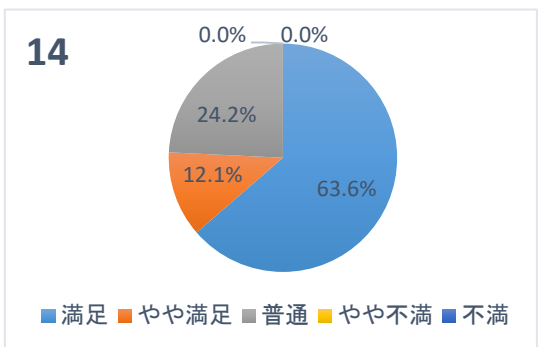
13、当事業所の(予防)訪問介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
21	4	8	0	0	33
63.6%	12.1%	24.2%	0.0%	0.0%	



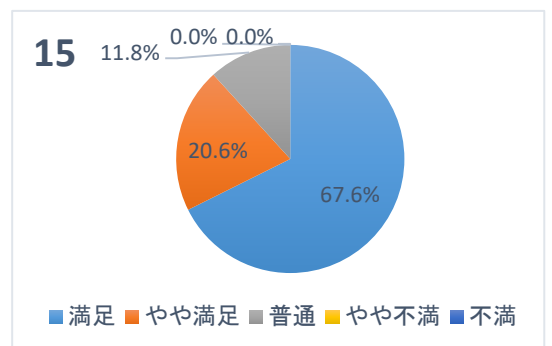
14、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
22	6	7	0	0	35
62.9%	17.1%	20.0%	0.0%	0.0%	



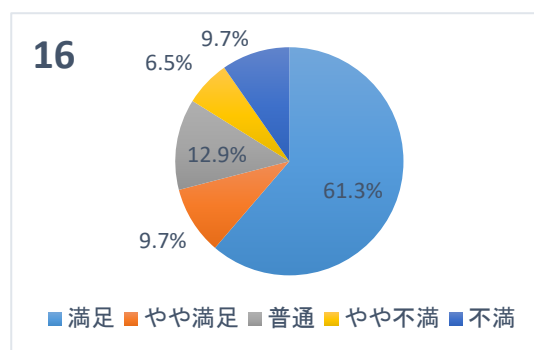
15、(予防)訪問介護サービスの提供の際に、お客様及びご家族のプライバシーへの配慮をしていますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
23	7	4	0	0	34
67.6%	20.6%	11.8%	0.0%	0.0%	



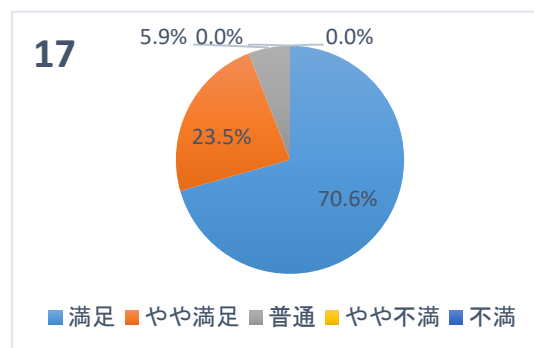
16、サービス提供責任者等、担当ヘルパー以外のスタッフが定期的（概ね1ヶ月に1回）にお客様の状況を確認していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
19	3	4	2	3	31
61.3%	9.7%	12.9%	6.5%	9.7%	



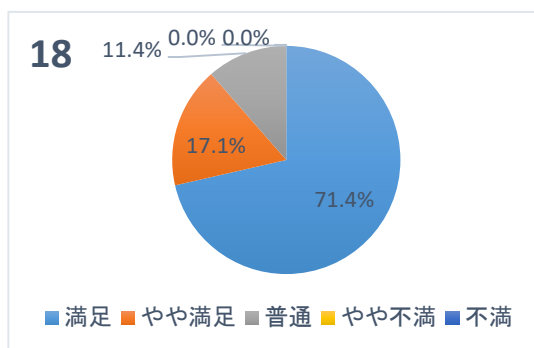
17、全体的に、当事業所のサービスには満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
24	8	2	0	0	34
70.6%	23.5%	5.9%	0.0%	0.0%	



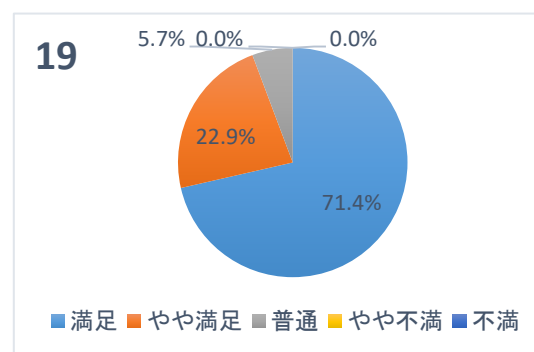
18、当事業所のサービスを利用したことにより、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
25	6	4	0	0	35
71.4%	17.1%	11.4%	0.0%	0.0%	



19、今後も、当事業所の（予防）訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
25	8	2	0	0	35
71.4%	22.9%	5.7%	0.0%	0.0%	



20、現在の訪問介護サービスの施策に満足していますか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
20	7	4	2	1	34
58.8%	20.6%	11.8%	5.9%	2.9%	

