

# 平成28年度 (株)羽島企画トータルケアMama's 満足度調査結果

拝啓 平素は、(株)羽島企画トータルケアMama's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。

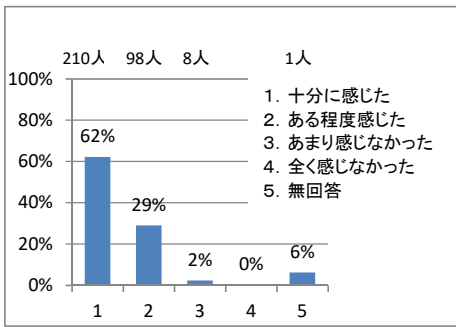
1. 調査目的:利用者様のサービスに対する満足度を調査し、結果と意見を反映してサービスの内容、職員の質の向上を図る。
2. 対 象:現在、介護サービスを利用しておられる利用者様及びご家族様
3. 調査方法:1, 2, 3, 4、の中から選んで○をつけて回答
4. 回答期間:平成28年9月中旬～10月末

## ★アンケート結果について

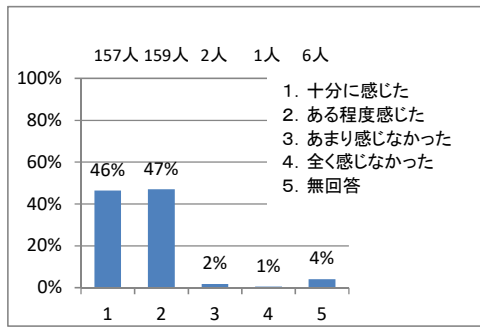
・配布数 530 ・回答していただいた方 388名 回答率・63. 8%

## I. 利用時の事前説明について

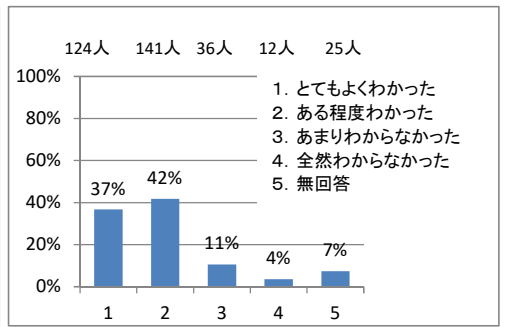
問1 契約書や重要事項説明について、十分な時間を設け、ご利用者さまの疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？



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？

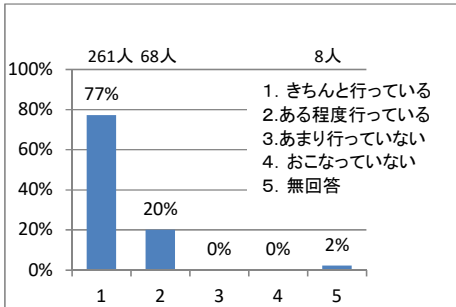


問3 相談や苦情の受付について、総合相談窓口や他の窓口はわかりましたか？

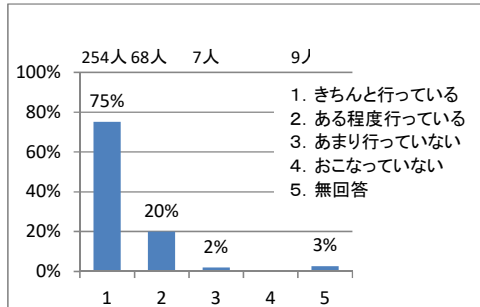


## II. サービス内容について

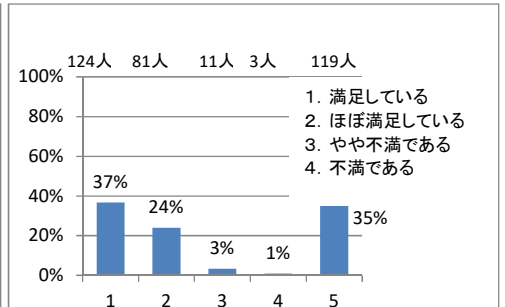
問4 サービス内容は、事前の説明・話し合いの元決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？



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？

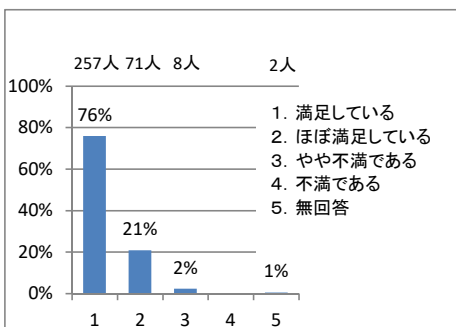


問6 ご利用者様に提供している食事の味付け内容に満足されていますか？

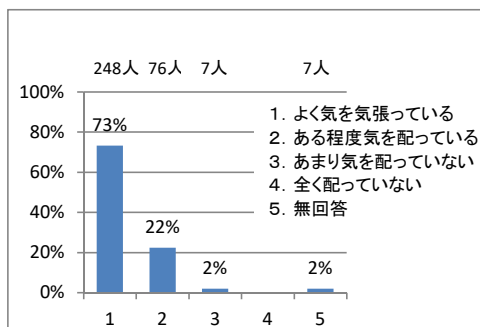


## III. 担当職員について

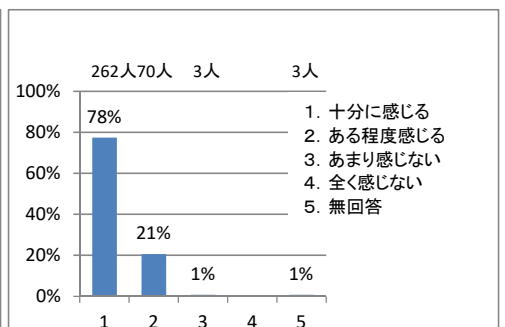
問7 職員の言葉使いや礼儀、身だしなみや態度に満足していますか？



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？

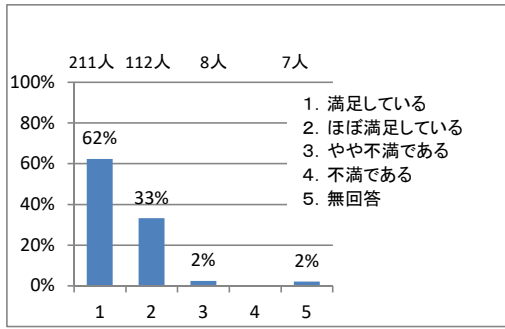


問9 ご利用者様に満足していただけるように誠意を持って取り組んでいると感じますか？

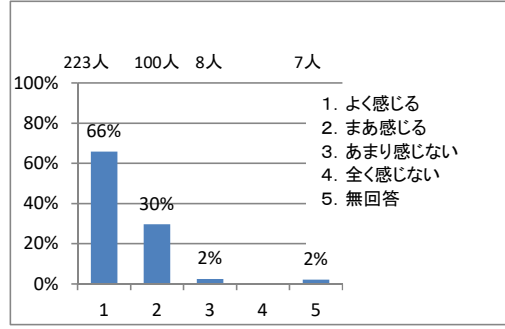


#### IV. 事業所の対応について

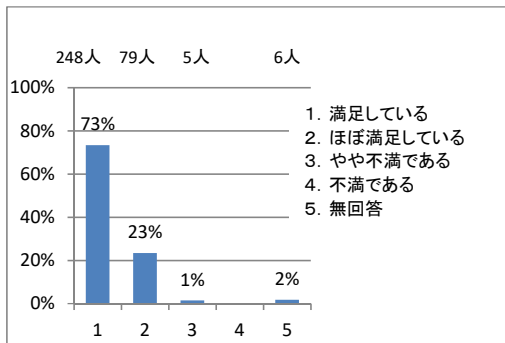
問10 サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？



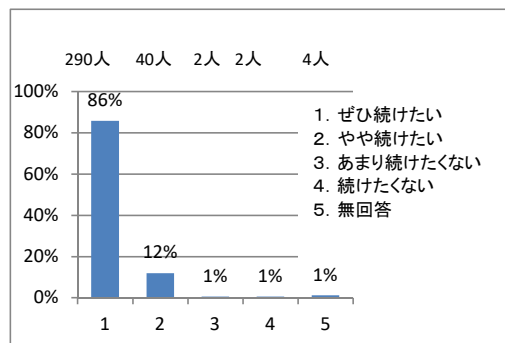
問11 職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？



問12 総合的に考えてママーズのサービスに、満足してみえますか？



問13 今後もママーズ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～

- ・利用者の立場に、対応してもらえるので大変ありがたく思っています。
- ・職員の方がいつも優しく声をかけてくださるので感謝しています。
- ・ママーズに来るのが楽しみです。今後も利用させていただきます
- ・利用者(私達)に公平に接して下さるのが嬉しいです。耳が遠いので大きい声で話しかけてくださるとうれしい。
- ・いつも、お世話になり感謝しています。いつも親切、丁寧に対応して頂き安心してサービスを受けれます
- ・心配りが良い、訪問して下さるたびに体調を気にかけて下さりサービス等について詳しく説明して下さい感謝しています。
- ・身体のちょっとした傷にも気づいて素早く対応して頂けるので大変うれしく思っています。
- ・困った時に相談にのって頂き助けていただいています。ありがとうございます。
- ・細やかな対応がなされており、感謝しています。これからもお世話になるとは思いますが、安心してお願いできるスタッフの方々です。
- ・スタッフの皆さんが大変親切で有難うございました。相談があれば是非、ママーズさんを紹介したいと思っています。
- ・どの職員さんも誠意をもって母に接して下さっています。おかげで母も私も穏やかな毎日を過ごすことができます。ちょっとした変化も見落とすことなくスピーディに対応していただいたり母にも優しく対応して頂いている様子を見るたびに頭が下がる思いです。心から感謝しています。
- ・レクリエーションやイベントが少ないような気がします。
- ・食事面での味付けや内容の充実させてほしい。
- ・職員さんの名前が分かりにくい。接遇面での対応の仕方が気になる。

#### ～ご意見に関しての今後について～

今回の取り組みについて、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。