

## ■ 調査概要

調査目的:

- ①お客様満足度を調査し、自分たちのサービスレベルを知る
- ②お客様満足度を向上させるための改善のヒントを得る
- ③多くの視点から分析することで、客観的にサービスレベルを把握し、ボトルネックになっている部分を抽出する
- ④満足度の高い事業所をモデル化・横展開し、事業団全体としてさらなる満足度を高めるきっかけづくりとする
- ⑤事業団を知ったきっかけを把握し、利用促進につなげる

実施日: 平成21年9月16日～10月9日

発送数: 2,430通  
(うちショートステイでの手渡し18通。  
前年度2,438通)

回収数: 1,145通

回収率: 47.7%(前年度45.8%)

## ■ 総括

平成21年度のお客様サービスアンケートは、例年同様に事業団の総合満足度と各サービスの満足度を問う形で実施した。

今回のアンケートでは、事業団福祉サービスの総合満足度は、回答者のうち「非常に満足」「かなり満足」「どちらかといえば満足」の3つを合わせ83.3%となっている。

回答者が最も多いのは「かなり満足」で、38.5%を占めていた。

お褒めいただいた点では、「親切である」、「丁寧な対応である」という内容の意見を62%の方からいただいた。職員の「心配り」に対して評価を受けた。

お叱りいただいた点では、職員の対応や職務の内容等、仕事についての意見を52%の方よりいただいた。「サービス時間が短いこと」「食事に関する要望」などについて指摘を受けている。

今後、本アンケート調査で得られた結果をサービス改善に役立てていくとともに、これらの課題に対し、誠実に対応していく。

# 事業団総合満足度

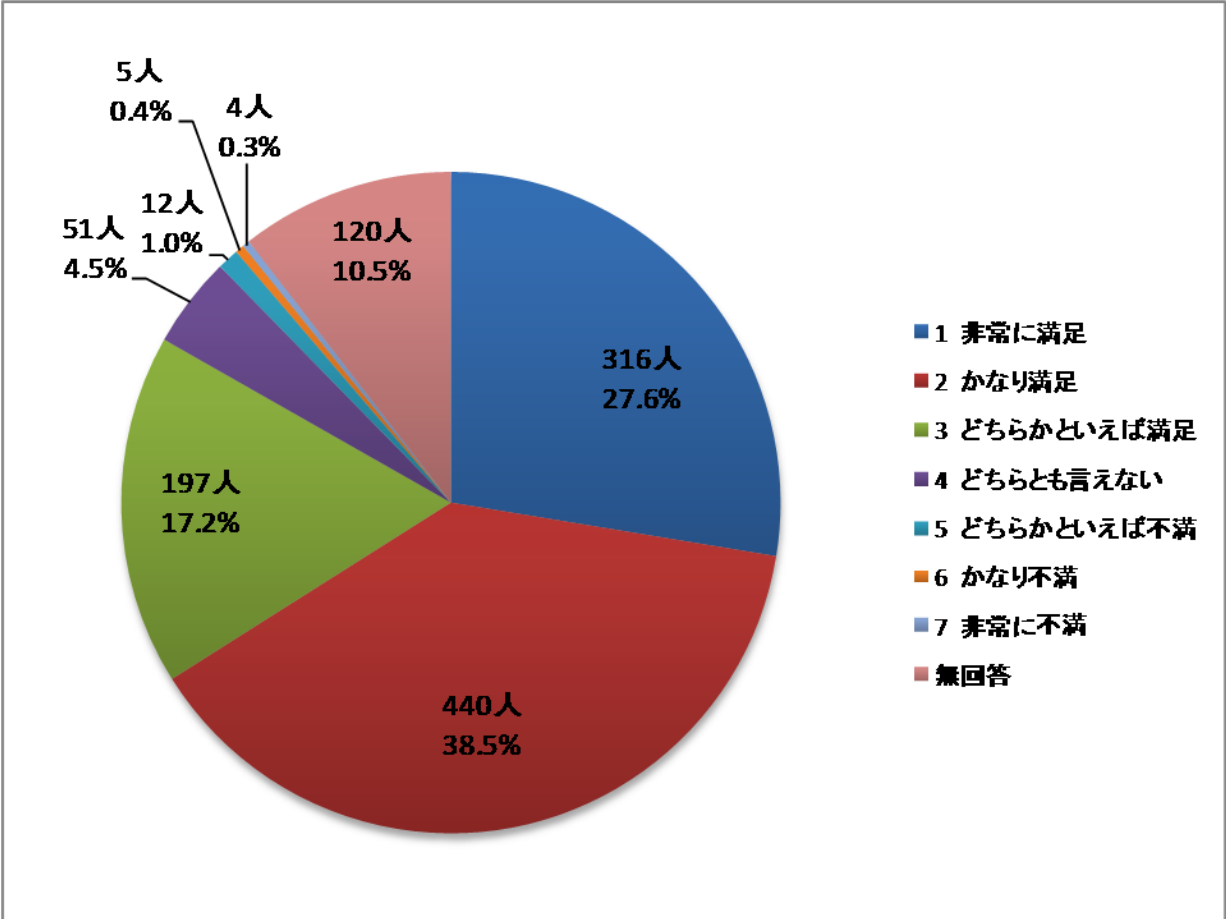
## 事業団総合満足度

事業団福祉サービスの総合満足度は、回答者のうち「非常に満足」「かなり満足」「どちらかといえば満足」の3つを合わせ83.3%となっている。

回答者が最も多いのは「かなり満足」で、38.5%を占めていた。

無回答者を除くと「非常に満足」「かなり満足」「どちらかといえば満足」を合わせると92.9%の満足度を得ている。昨年比2.5ポイント上がっている。

事業団総合満足度 回答数=1,145



# サービス別平均満足度

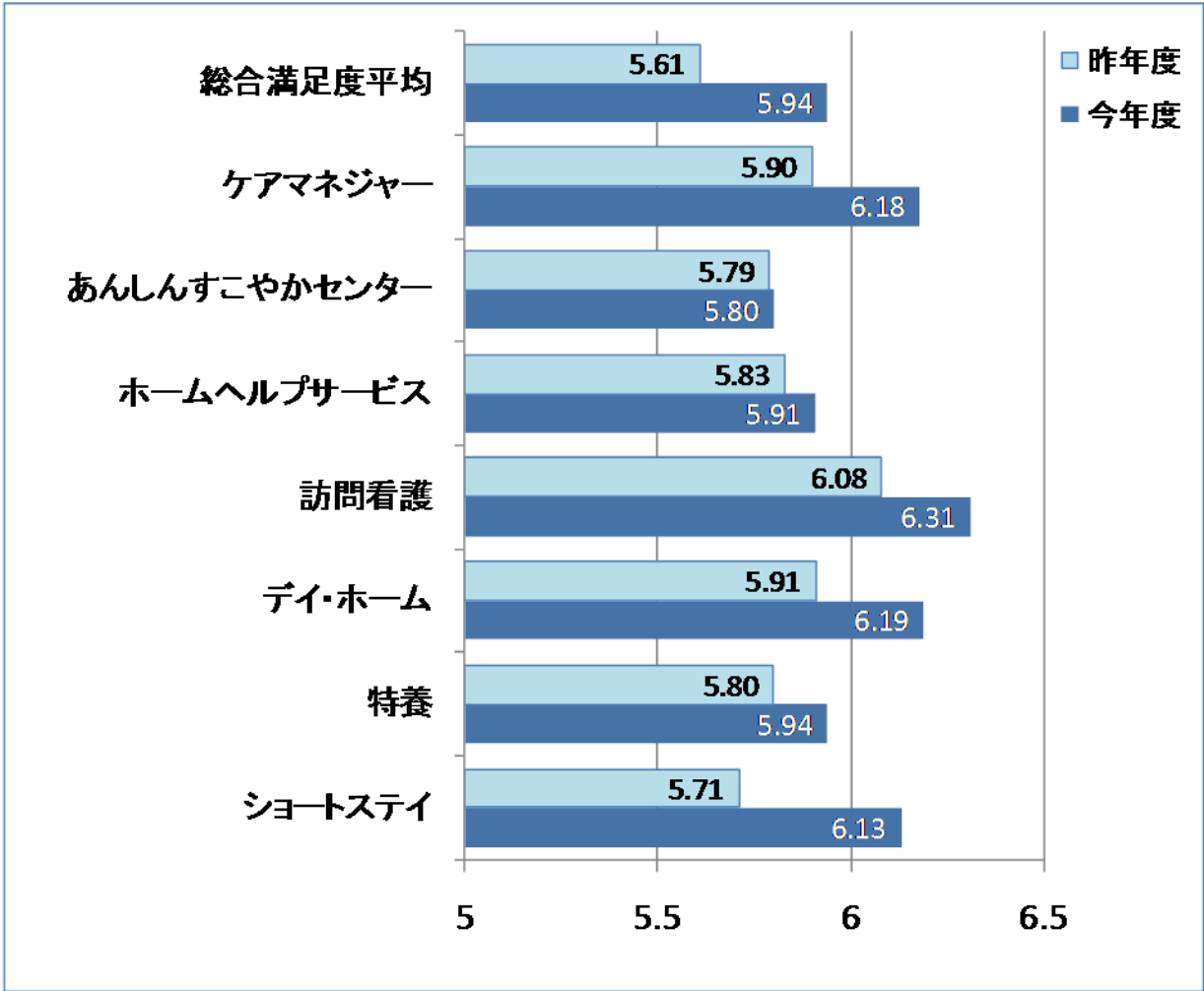
## 事業団総合満足度

昨年とのサービス毎の満足度比較ではすべてのサービスにおいて、昨年度を上回った。

総合満足度平均は5.94点と0.33点向上しており、昨年度満足度の向上が見られる。

サービス別では、ショートステイが5.71点から6.13点(0.42点向上)、ケアマネジャーが5.90点から6.18点(0.28点向上)、デイホームが5.91点から6.19点(0.28点)向上した。

サービス別平均満足度



## 実際のご意見

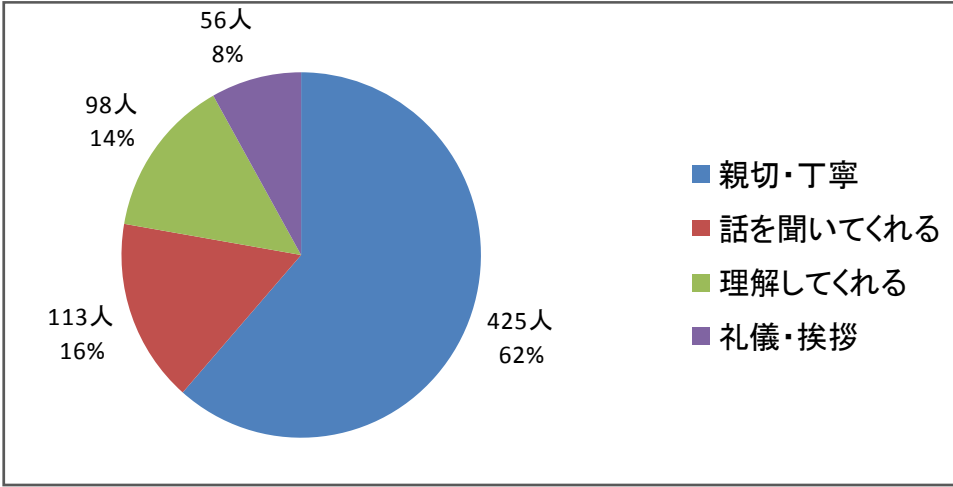
「私どもは訪問看護サービスを頂いているものですが、単にその時間の労働、技術を提供してもらっているだけではないことをつくづく感じています。老人だけの身動きのつかない閉鎖的な家族では看護師さん達の訪問がとて有難いのです。」

「ケアマネージャーさんの指導・相談等により満足しております。週2日お世話になっているヘルパーさんの助言等が家族が気付かなかった事に対し助かっております。」

「利用者に対する応対が親切で行き届いている。利用者の家族からのTEL問い合わせに対しても親切、丁寧。」

「介護に対していつも明るく積極的に取り組んでいる姿に助けられることが多く、また困ったことを相談すると親身になって相談に乗ってもらえるので心強いです。」

## 回答者の声 有効回答数=692



### お褒めいただいた点

有効回答数は692件。その中で「親切である」、「丁寧な対応である」「指導・相談に満足している。」「積極的に取り組んでいる」等の意見いただいた。62%の方から「親切・丁寧」であるとの評価を受けた。

## 実際のご意見

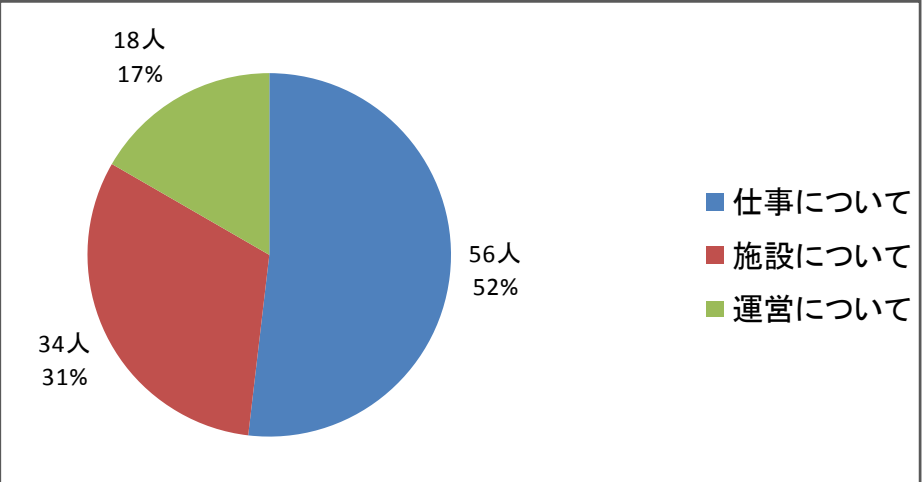
「お人によってていねいさがイマイチです。女性の方に多いのですが、ササッと掃除し、ふき掃除も足湯も簡単に時間をかけずにやる。男性の方がていねいな方が多いと思います。」

「サービス時間1時間半では短いのです。別の日をお願いしないで、1日2時間のサービスが必要です。ヘルパーさんの時給を上げる、工夫して下さい。」

「たいくつなショートステイにならないよう、図書やゲームなど充実していただければと思います。」

「本人は、食事について、常に不満があるようです。食べる事がとても楽しみなようで、できれば食事の質を良くしていただければと思います。」

## 回答者の声 有効回答数=108



### ■ お叱りいただいた点

有効回答数は108件。その中で職員の対応や職務の内容等、「仕事について」の意見を52%の方よりいただいた。「サービス時間が短いこと」「食事に関する要望」などについて指摘を受けている。

## 実際のご意見

「世田谷区のショートステイの空き状況が分かり、空きがある時、利用できるとうれしく思います。事業団は2ホームの運営をしていますから、そのような事は検討できませんでしょうか。」

「今までやれていた（庭の手入れ、窓ガラスふき）事が取り入れていただければと思います。」

「入浴の時間をもう少し長くしてほしい」

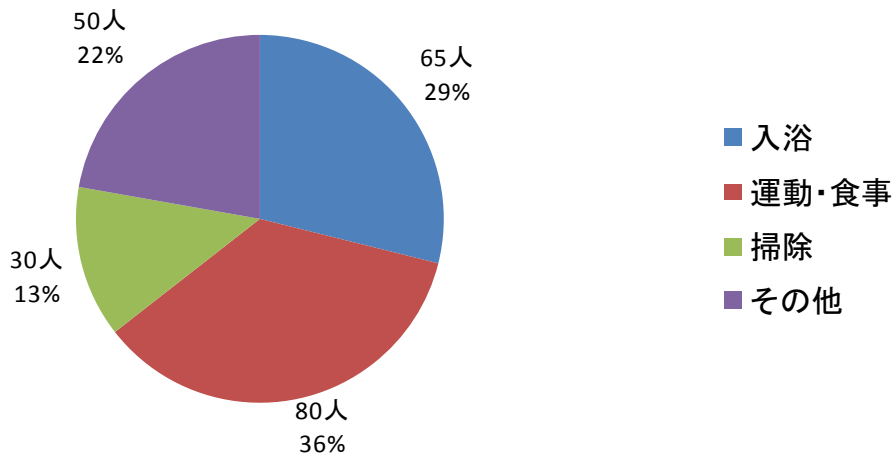
「入浴サービス（無理なのはわかっても欲しいです。）祝日も利用できればうれしいです。母にとって毎日が普通の日なので、職員さんには無理なお願いかも知れません。」

「リハビリの強化」

「休日の配食サービス。夜間見まわりサービス。」

## 回答者の声

有効回答数=225



### 新しく取り入れてほしいサービス

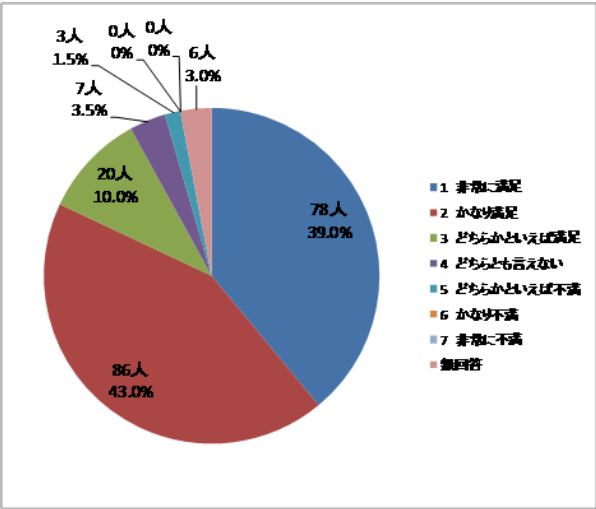
有効回答数は225件。その中でも「運動・食事」についての意見が36%と最も多く聞かれた。「リハビリの強化」や「配食サービスの充実」等の意見が聞かれている。続いて「入浴」についての意見が多く聞かれ、「入浴時間の延長」「祝日の入浴サービス」などについての希望が聞かれた。

# サービス別満足度

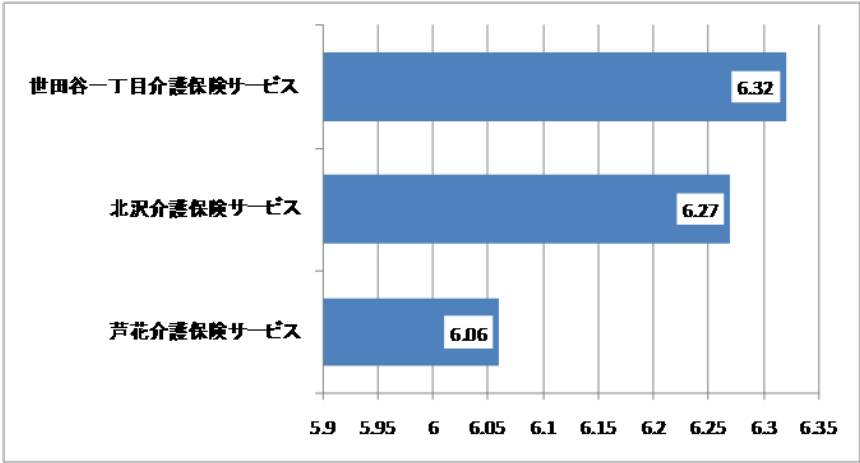
## ケアマネジャー(居宅介護支援)

### 総合満足度

有効回答数=200



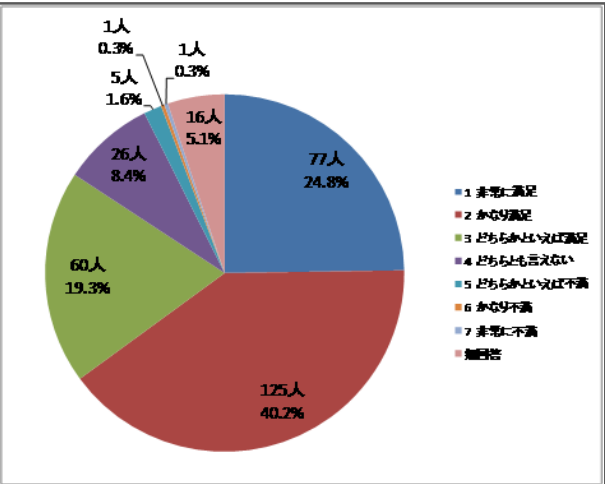
### 事業所毎平均満足度(7段階評価)



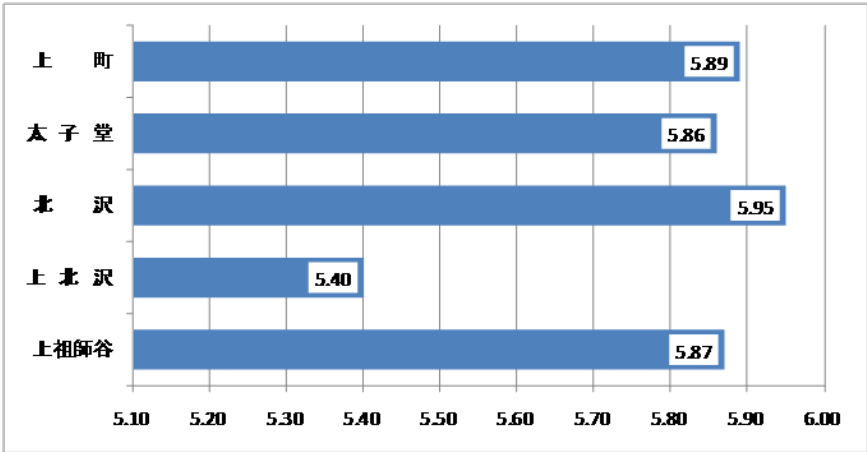
## あんしんすこやかセンター

### 総合満足度

有効回答数=311



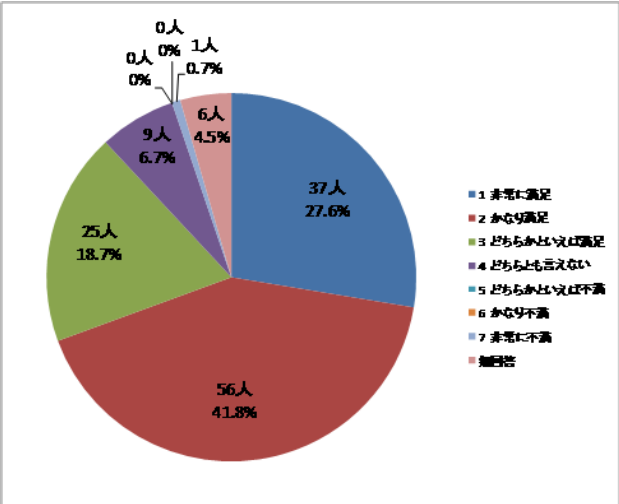
### 事業所毎平均満足度(7段階評価)



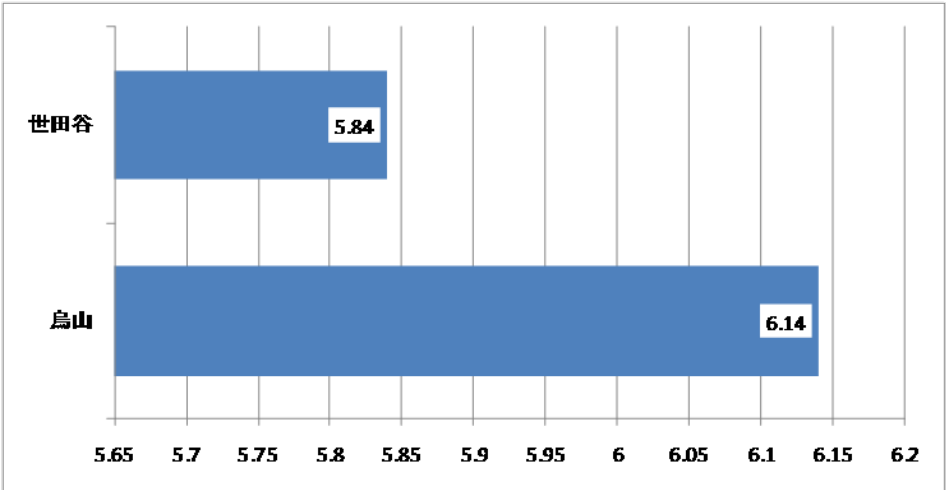
# サービス別満足度

## ホームヘルプサービス 総合満足度

有効回答数=134

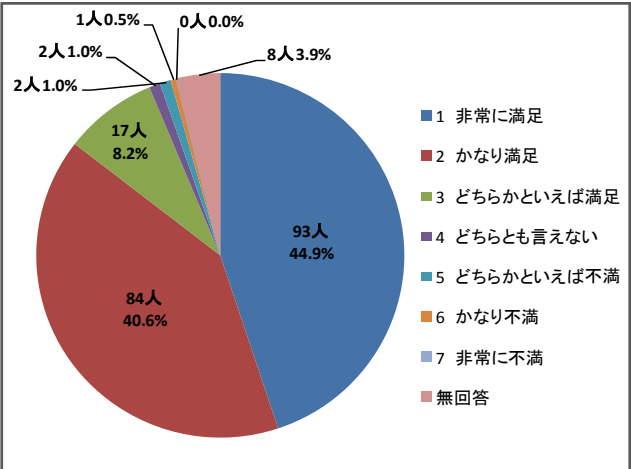


## 事業所毎平均満足度(7段階評価)

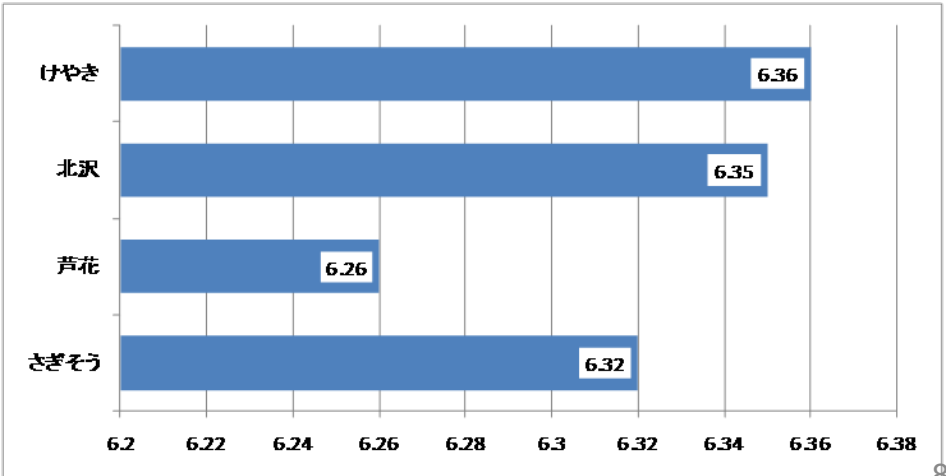


## 訪問看護 総合満足度

有効回答数=202



## 事業所毎平均満足度(7段階評価)

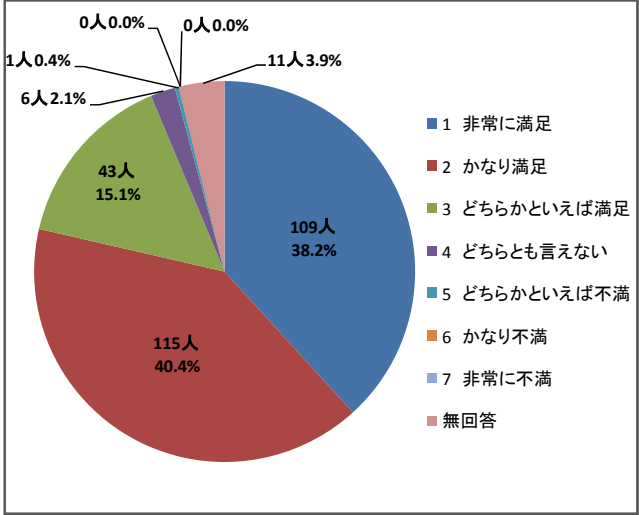




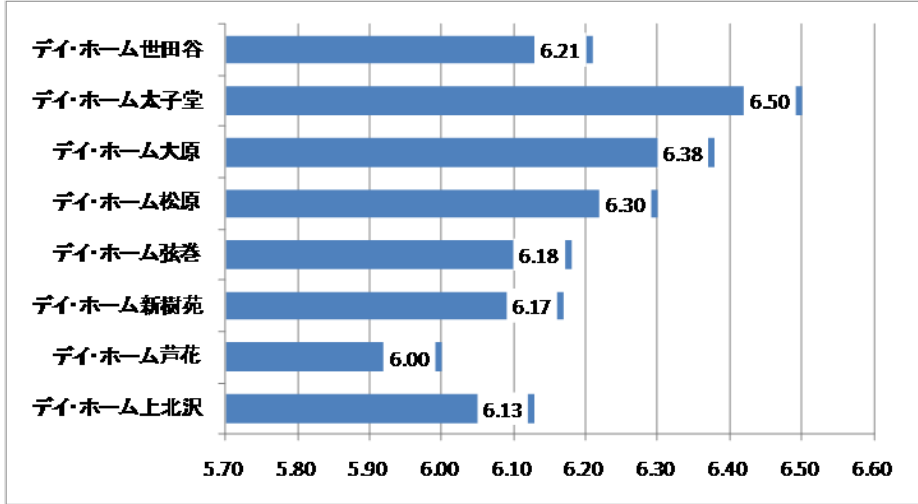
# サービス別満足度

## デイ・ホーム 総合満足度

有効回答数=285

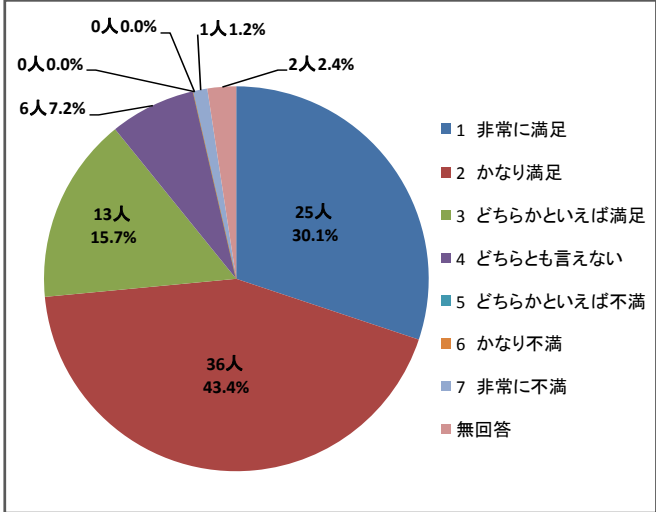


## 事業所毎平均満足度(7段階評価)

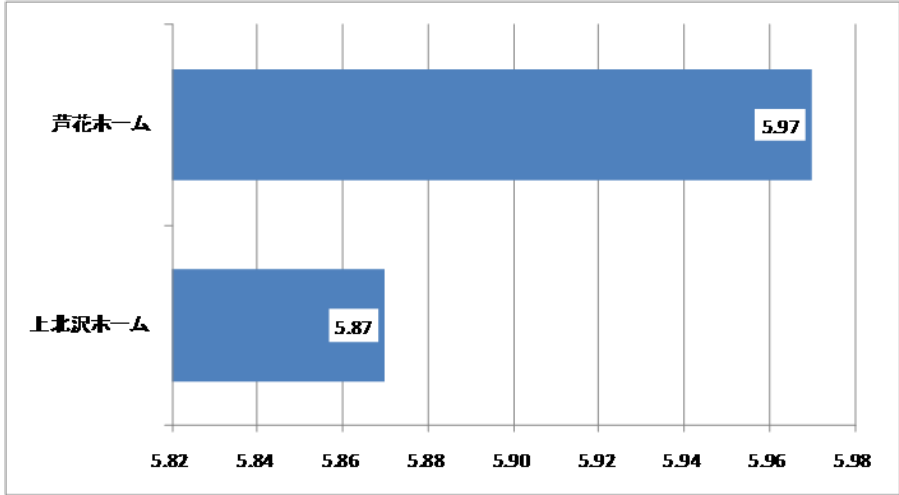


# サービス別満足度

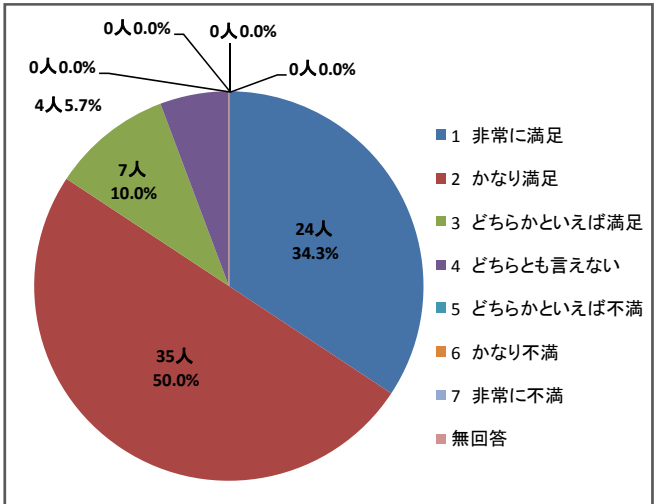
特別養護老人ホーム  
総合満足度 有効回答数=83



事業所毎平均満足度(7段階評価)



ショートステイ  
総合満足度 有効回答数=70



事業所毎平均満足度(7段階評価)

