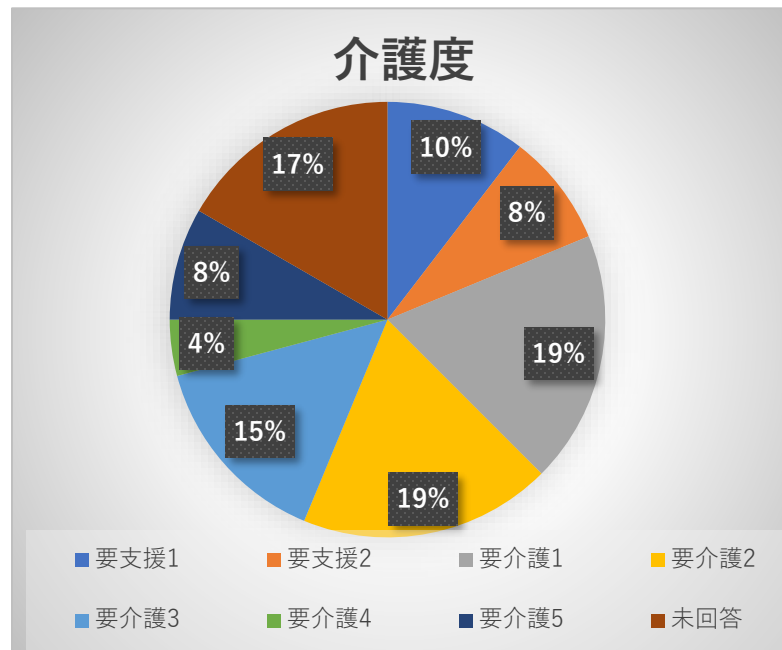
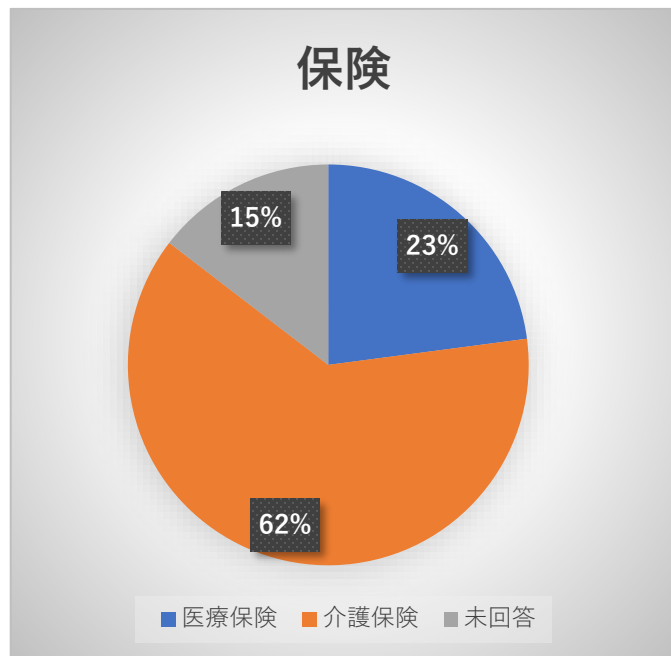


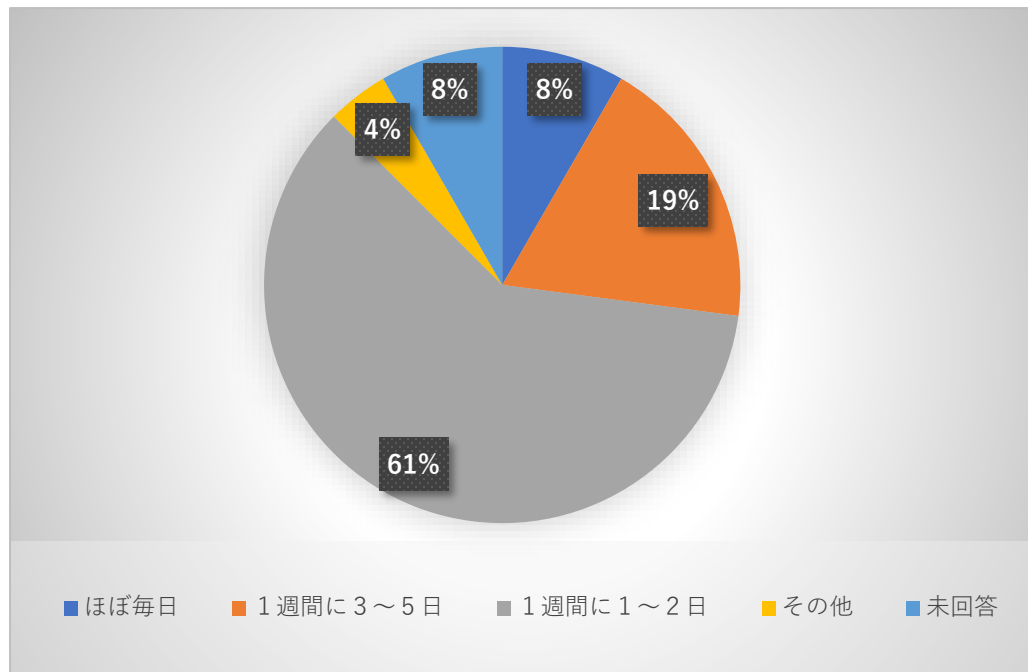
顧客満足度調査（アンケート調査）

保険・介護度



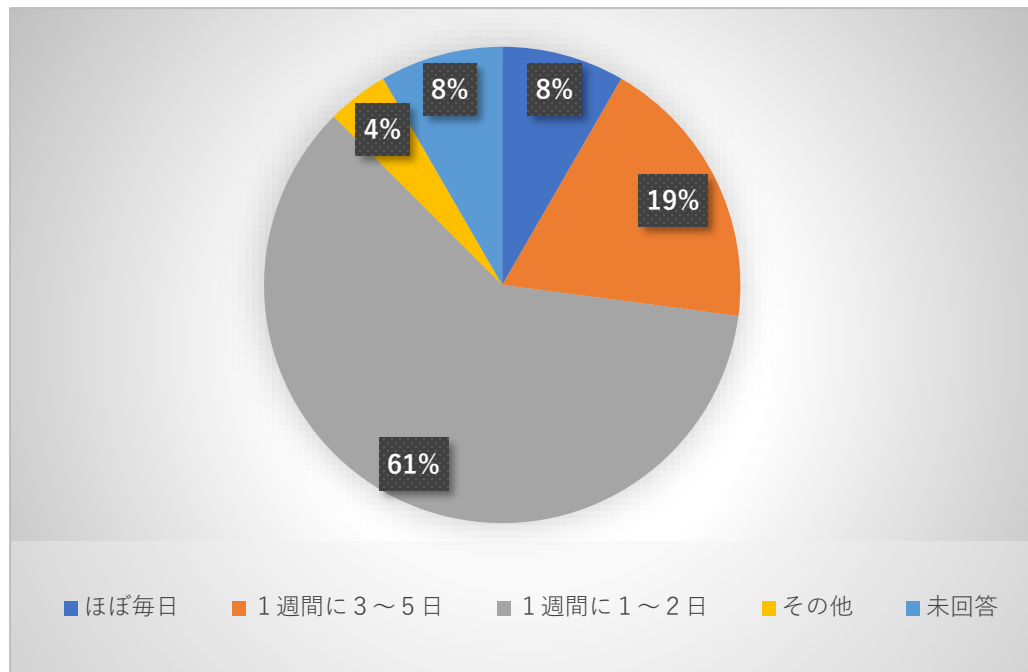
顧客満足度調査（アンケート調査）

利用頻度



顧客満足度調査（アンケート調査）

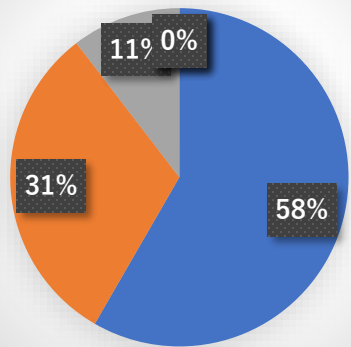
利用頻度



顧客満足度調査（アンケート調査）

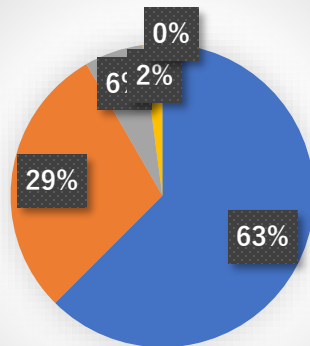
訪問スタッフについて

言葉使いや礼儀、態度に満足していますか？



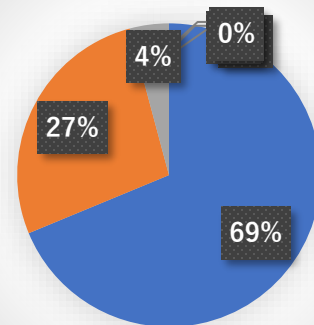
■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通
■ 不満 ■ 大変不満 ■ 未回答

笑顔で対応していましたか？



■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通
■ 不満 ■ 大変不満 ■ 未回答

清潔感のある身だしなみでしたか？

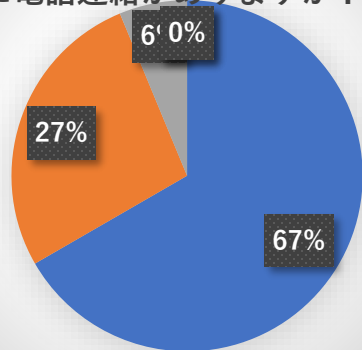


■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通
■ 不満 ■ 大変不満 ■ 未回答

顧客満足度調査（アンケート調査）

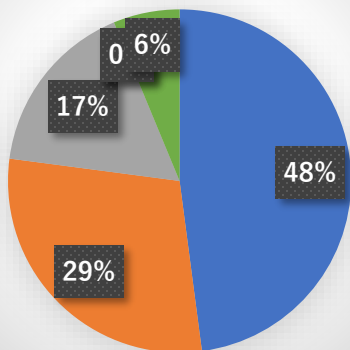
訪問サービスについて

訪問時間予定が守られていますか、または時間変更時に電話連絡がありますか？



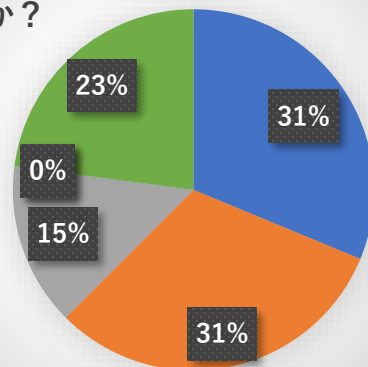
■ 大変満足 ■ 満足
■ 普通 ■ 不満

ご利用者様とご家族様の希望や考えを聞いてくれましたか？



■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通
■ 不満 ■ 大変不満 ■ 未回答

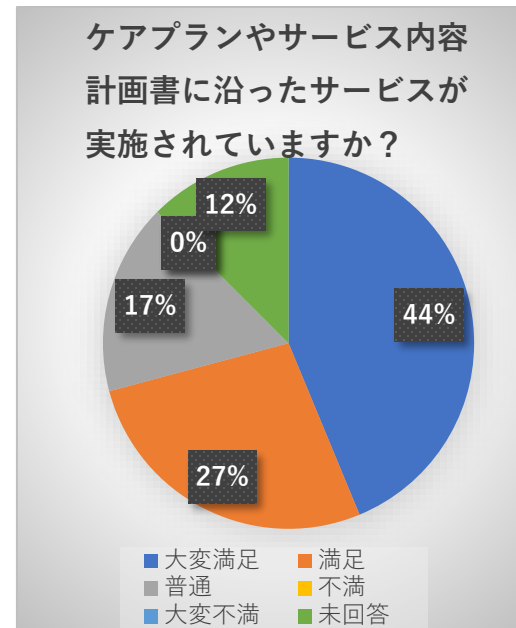
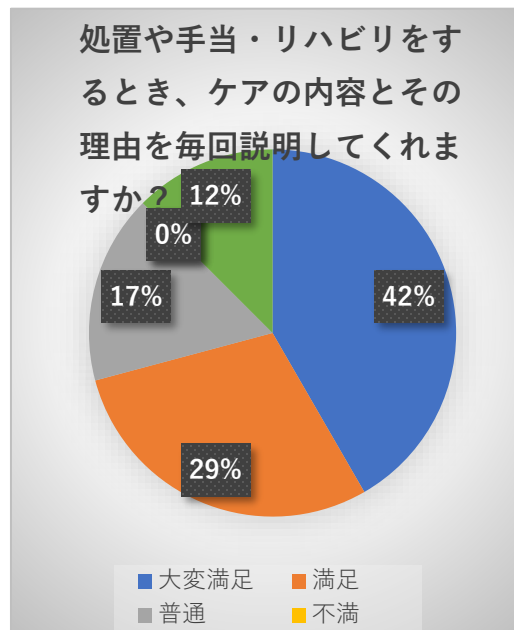
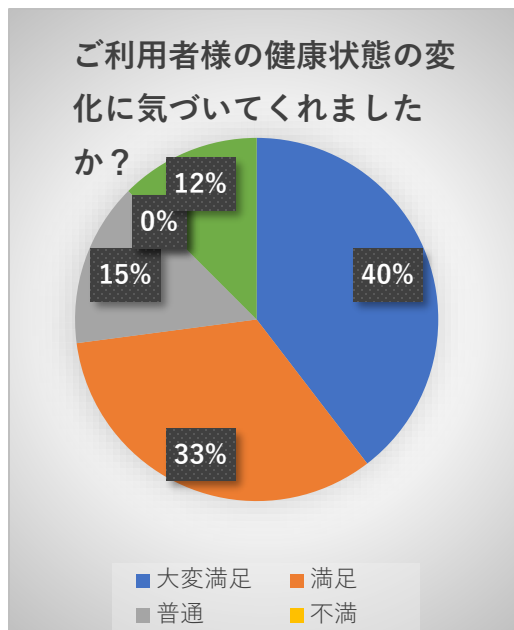
介護負担を軽減するための助言などを行っていますか？



■ 大変満足 ■ 満足
■ 普通 ■ 不満
■ 大変不満 ■ 未回答

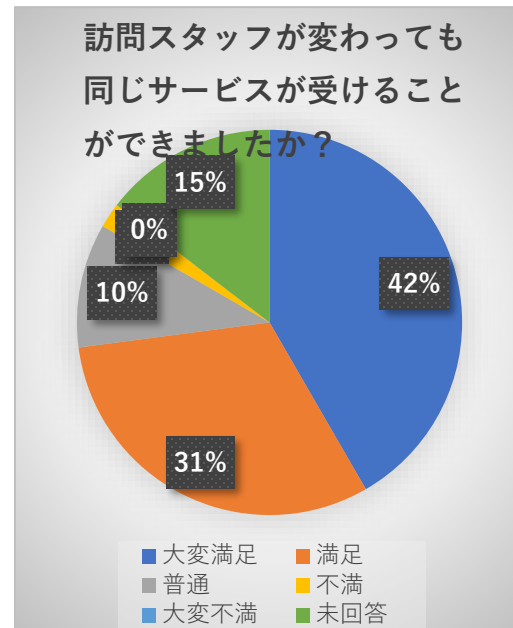
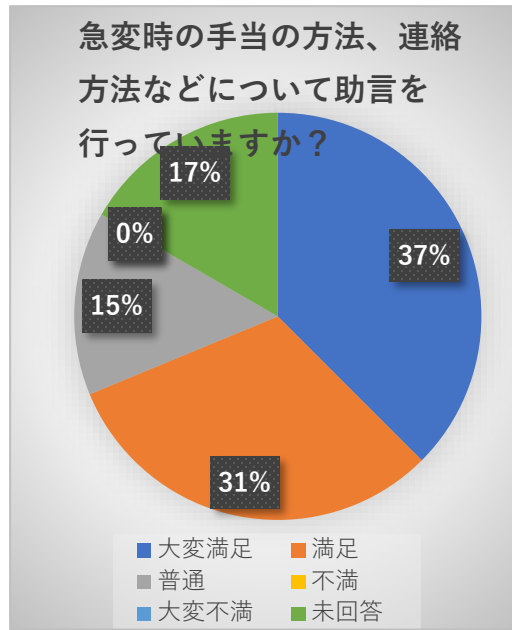
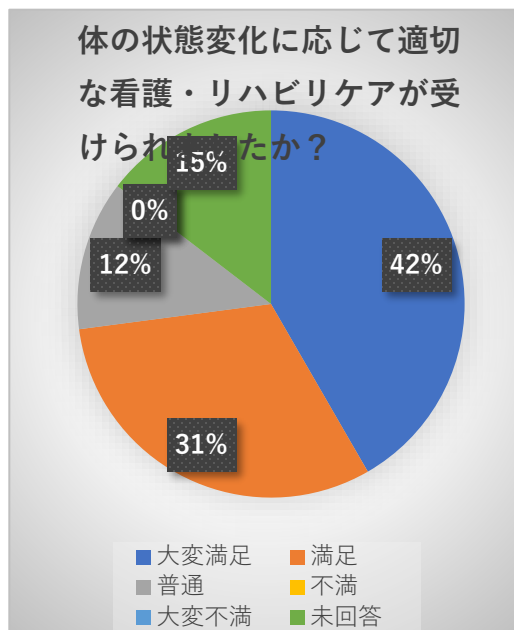
顧客満足度調査（アンケート調査）

訪問サービスについて



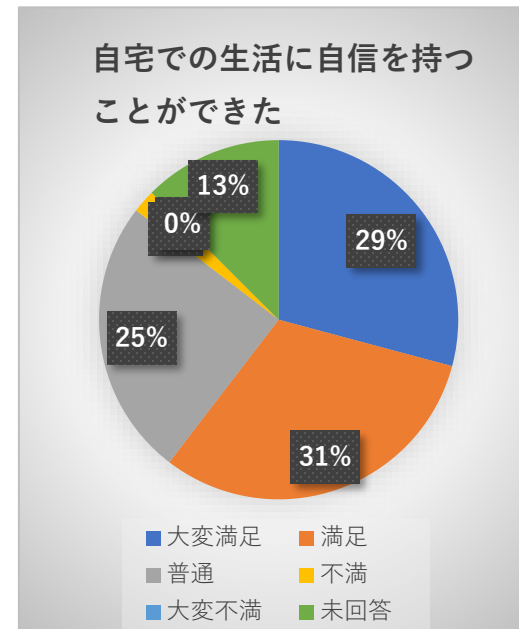
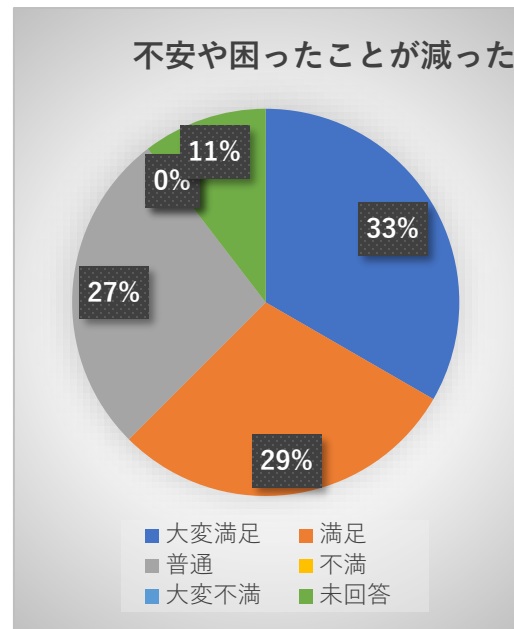
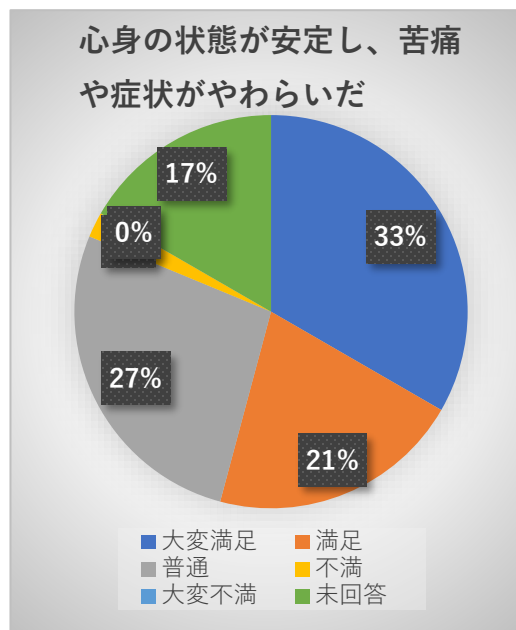
顧客満足度調査（アンケート調査）

訪問サービスについて



顧客満足度調査（アンケート調査）

訪問サービス開始する前と比較して

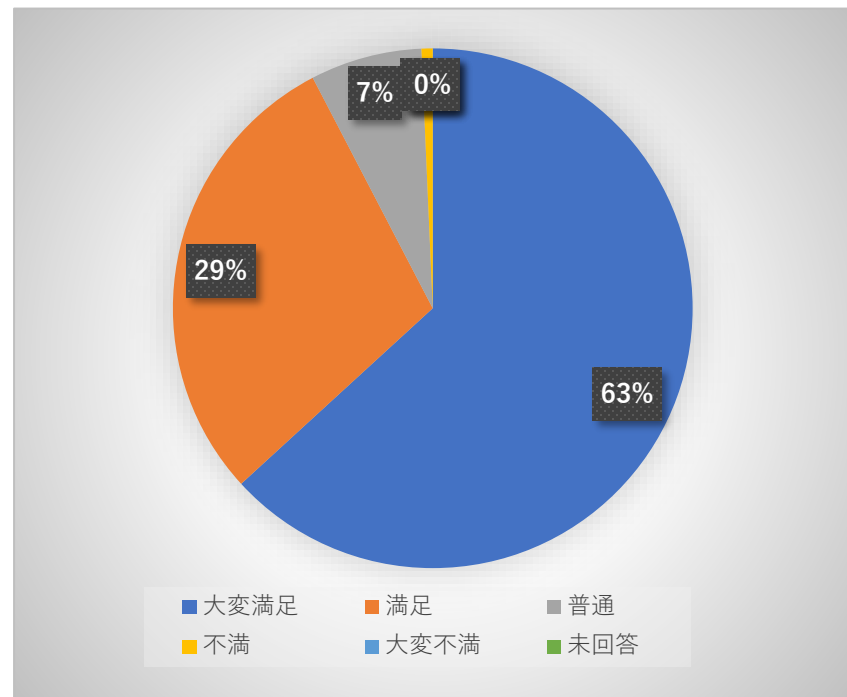


顧客満足度調査（アンケート調査）

総合評価

Q3 弊社訪問スタッフについて

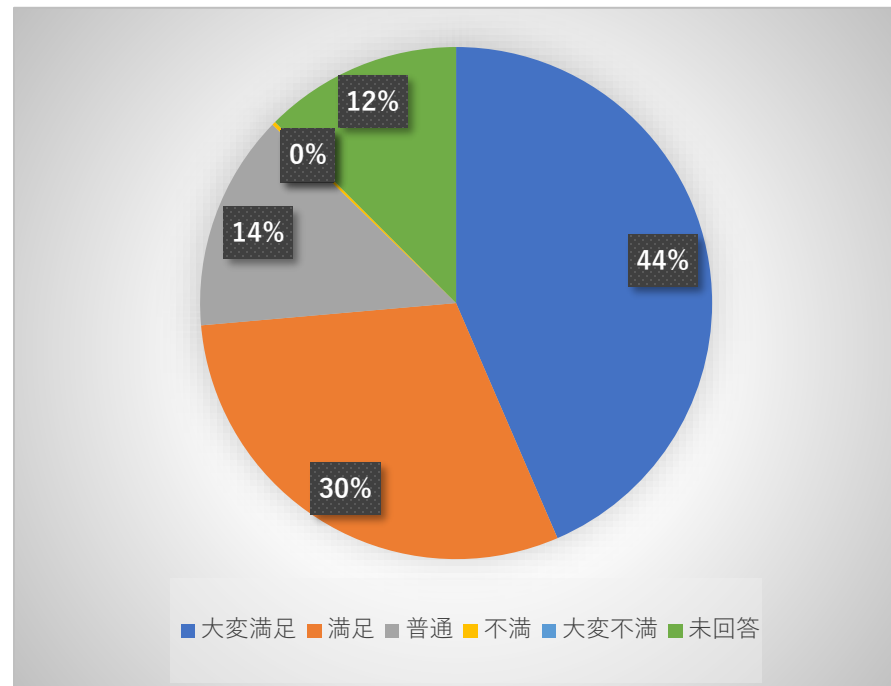
言葉使いや礼儀、態度に満足していますか？
笑顔で対応していましたか？
清潔感のある身だしなみでしたか？



顧客満足度調査（アンケート調査）

総合評価

Q4 訪問サービスについて	
訪問の予定時間が守られていますか、または時間変更時に電話連絡がありますか？	体の状態変化に応じて適切な看護・リハビリケアが受けられましたか？
ご利用者様とご家族様の希望や考えを聞いてくれましたか？	急変時の手当の方法、連絡方法などについて助言を行っていますか？
ご利用者様の健康状態の変化に気づいてくれましたか？	介護負担を軽減するための助言などを行っていますか？
ご利用者様の健康状態の変化に気づいてくれましたか？	
ケアプランやサービス内容計画書に沿ったサービスが実施されていますか？	
訪問スタッフが変わっても同じサービスが受けることができましたか？	



顧客満足度調査（アンケート調査）

総合評価

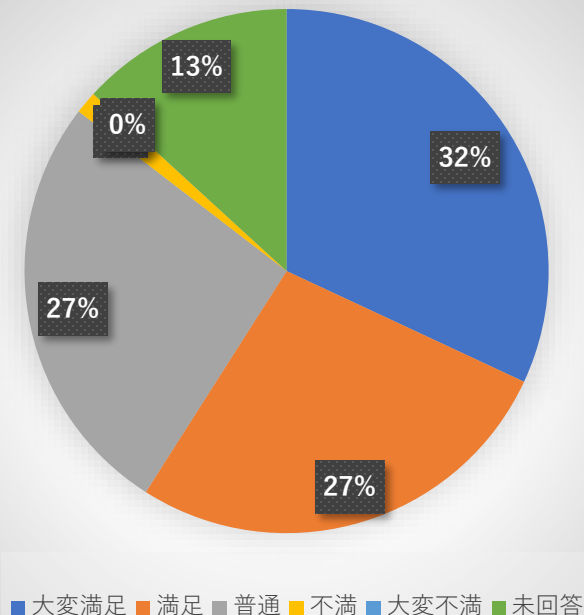
Q5 サービスを利用する前と比べて

心身の状態が安定し、苦痛や症状がやわらいだ

不安や困ったことが減った

自宅での生活に自信を持つことができた

弊社の課題の発見



顧客満足度調査（アンケート調査）フリー記載

- 家族構成や身体 の 状況 良く 把握 してくださり 安心 できます。困った ときも 即座 に対応 して いただき 感謝 しています。これから も どうぞ よろしく お願い 致します。
- 退院 する 前は 自宅 での 生活 が 不安 で いっぱい でした。不安 な ところを、看護 の 方が ひとつ ひとつ アドバイス して 頂いて、本人、家族 も 自信 を 持て た と思います。ほんとう に 嬉しい です。家 に 外部 の 方が 入って いただく こと で、何か しろ よい 方 に行く のでは と思っ ています。家族 の 事情 により、ご迷惑 を おかけ する こと が ある と思っ ますが どうぞ よろしく お願い いた します。
- 私 は、えにし を 知っ て から なん か しろ いろん な つながり で でき て ふしぎ です。いろん な こと が あり ました。他に 私 も やり たい という 人 が たく さん あり ます。もっ と 大き く して 入所 でき る いい です けど。手 が しび れ て うま く かけ ませ ン。これから も よろしく お願い します。
- いつも お世話 になっ ています。おかげ で 現在 体調 も 良く 過ご させ て もらっ ています。何か あっ た 時 に いつ も（24 時間）連絡 すると 対応 して いただけ る と思っ と とて も 安心 です。これから も よろしく お願い します。先日 足湯 を して 爪 を 整え て 頂き 本人 も とて も 気持ち よさ そう で 本当 に あり が とう ござい ました。
- いつも お世話 になっ ています。リハビリ の 先生 方 に は 本人 に 合わせ いつ も 努力 して 下さり 感謝 して います。これから も 今 の 状態 が 維持 出来 ます 様 皆様 の お力 を お借 り したい と思っ ます。これから も よろしく お願い いた します。

他、18件のご意見・ご要望をいただきました。

アンケート調査より

匿名性を担保した中で**79%**と高い回収率を実現できた今回のアンケート結果を振り返ると、訪問スタッフの態度や身だしなみ（Q3）については**92%以上の満足**を得ることが出来、また、サービスの内容（Q4）についても**74%以上の満足**を得ることが出来た

一方で、サービス前との比較（Q5）の質問に対しては、満足していると回答いただけなのは**59%**とその他の質問と比較して優位に低い結果となった。

この結果を受け、今後はより一層、私たちが提供するケア・リハビリの内容を見直し、ご利用者様の心身の状態がサービス開始前と比較して少しでも改善し、そして在宅生活に自信を持っていただけるように尽力して参ります。