

2015年利用者アンケート結果のご報告

3月にお送りさせていただきました『ご利用者様アンケート』のご報告をさせていただきます。アンケートの結果の詳細は当社ホームページ <http://www.zenigata-kikaku.jp> に公開しています。
なお、紙面構成上、本誌では数値結果のみを掲載しております。詳しくはWEBをご覧ください。

Q. サービスの利用に際し、その内容や方法について分かりやすい説明が行われていますか？

《居宅介護支援（銭形企画居宅介護支援事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
32%	47%	13%	3%	5%	38

《訪問介護・介護予防訪問介護（銭形企画訪問介護事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
53%	32%	15%	0%	0%	34

《通所介護・介護予防通所介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
30%	49%	16%	3%	0%	3%	37

《居宅介護等／移動支援（Let's ゼニガタ）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
36%	42%	19%	3%	0%	59

《生活介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
25%	50%	17%	4%	0%	4%	24

《サービス種別無回答を含む全事業平均》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答総数
32%	44%	20%	2%	1%	1%	218



Q. サービスの内容や時間等について、約束した通りにサービスが提供されていますか？

《居宅介護支援（銭形企画居宅介護支援事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
24%	53%	16%	5%	3%	38

《訪問介護・介護予防訪問介護（銭形企画訪問介護事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
47%	26%	18%	9%	0%	34



《居宅介護等／移動支援（Let's ゼニガタ）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
29%	42%	12%	15%	0%	1%	59

《訪問系サービス事業平均》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答総数
33%	40%	15%	10%	1%	1%	131

Q. 職員の言葉遣いや態度は、丁寧に気持ちの良いものですか？

《居宅介護支援（銭形企画居宅介護支援事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
24%	63%	13%	0%	0%	38

《訪問介護・介護予防訪問介護（銭形企画訪問介護事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数あゆ
41%	35%	21%	3%	0%	34

《通所介護・介護予防通所介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
19%	57%	24%	0%	0%	37

《居宅介護等／移動支援（Let's ゼニガタ）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
36%	42%	22%	0%	0%	59

《生活介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
21%	58%	21%	0%	0%	24

《サービス種別無記入を含む全事業平均》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答総数
26%	52%	23%	1%	0%	218

Q. サービス提供に当たるスタッフの知識や能力、技術に満足していますか？

《居宅介護支援（銭形企画居宅介護支援事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
24%	63%	11%	3%	0%	38

《訪問介護・介護予防訪問介護（銭形企画訪問介護事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
41%	38%	18%	3%	0%	34

《通所介護・介護予防通所介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
19%	62%	14%	3%	0%	3%	37



《居宅介護等／移動支援（Let's ゼニガタ）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
37%	44%	15%	2%	0%	2%	59

《生活介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
17%	58%	13%	0%	0%	13%	24

《サービス種別無回答を含む全事業平均》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答総数
25%	53%	18%	3%	0%	3%	218

Q. サービスはご利用者様の気持ちに配慮されたものになっていますか？

《居宅介護支援（銭形企画居宅介護支援事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
26%	58%	11%	3%	0%	3%	38

《訪問介護・介護予防訪問介護（銭形企画訪問介護事業所）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
47%	35%	18%	0%	0%	34

《通所介護・介護予防通所介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	回答数
19%	51%	30%	0%	0%	37



《居宅介護等／移動支援（Let's ゼニガタ）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
39%	41%	17%	2%	0%	2%	59

《生活介護（デイサービス和）》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答数
21%	50%	17%	4%	0%	8%	24

《サービス種別無回答を含む全事業平均》

大いに満足	満足	普通	やや不満	不満	無記入	回答総数
28%	48%	21%	2%	0%	2%	218

アンケートへのご協力誠にありがとうございました。皆さまからお寄せ頂きましたご意見・ご要望を精査し、今後も利用者満足やサービスの質の向上に努めて参ります。常日頃のサービスのご利用に際しましてもお気づきの点がございましたら何なりとお気軽にお申し出ください。

〈各事業所の相談・苦情窓口〉

銭形企画居宅介護支援事業所／銭形企画ケアマネジメント事務所

075-343-8818

銭形企画訪問介護事業所／Lt's ゼニガタ

075-353-4880

デイサービス和（なごみ）

075-353-4899

Information

銭形企画は、新年度に合わせ「行動指針」を定めました。今後はこの指針を健全な介護福祉事業者たる歩みの道しるべとし、更なる理念経営の推進、従業員教育・指導に努めて参ります。

① 元気な挨拶 明るい笑顔 誠実な態度

笑顔は人を幸せにする。“あなたに出会えてよかった”の事業所理念に基づきいつも相手に明るく笑顔で挨拶をする。言葉遣いが丁寧なことはもちろん、常に誠実な態度で相手の立場に立った応対をすることがお客様との信頼関係の基本である。職場の仲間を大切に、率先してチームに貢献する。良好な職場の人間関係こそが良質な仕事、良質なサービスの源泉である。

② ホスピタリティ ～顧客満足の追求～

仕事の目的はただ一つ、心からお客様に喜んでいただくこと。自分中心の考え方を捨てなければ人として成長することは出来ない。常に他者に対する“目配り 気配り 心配り”を大切にする。今の時代だからこそ相手の気持ちに寄り添う姿勢が重要である。どうすればお客様の抱える問題が解決するのか、喜んで頂けるのかをとことん考えお客様の期待を超えるサービスを提供する努力を続ける。顧客満足こそが仕事の成果や自己の成長さらには社会に対する貢献の証である。

③ プロフェッショナル ～専門性向上と協働～

自分は介護福祉の専門職であるという誇りと責任感を持った人材が集まるプロフェッショナルチームを目指す。一人ひとりが自ら考え行動するための知識やスキルの研鑽に努めるとともにチーム内の“報告 連絡 相談”を徹底し、チームとして問題意識や責任を共有する。社外や他職種の専門性に対して敬意を払い連携、協働する。お客様の抱える問題は極めて複雑であり自らの専門性のみでは解決出来ないということを自覚する。

④ 法令遵守 (コンプライアンス)

介護福祉専門職としての高い倫理観を持ち理性と健全な社会常識に基づいて行動する。平和を尊び人の歴史と社会の英知の体系である憲法及び諸法令を重んじるとともに、運営規程その他社内規則を遵守し適切な事業運営に寄与する。常に自分や組織の行動を省み不誠実及び不正を行わない。社会が抱える問題や時代の変化に対する確かな洞察力と先見性を持ち、日本の介護福祉産業の健全な発展に貢献することを自らの使命と考え行動する。

⑤ チャレンジ～現場からの挑戦と組織の活性～

全ての問題の解決策は現場にある。“お客様の声”に耳を傾けお客様の喜びを実現するためにどんどんチャレンジする。もし失敗しても顧客志向・現場志向の試行錯誤から得られる教訓はスタッフを成長させ、組織をエンパワメントする。現場の発想を大切に、失敗を恐れず貪欲にチャレンジできる職場風土を作る。お客様のニーズや世の中の要請に敏感に即応し、サービスの質の向上はもちろんサービス革新、新たな市場の開発に挑戦する。

ぜにがたまつり in 2015 七夕

7/5 (日) 午前 10:50 start



『銭形通信 Vol.26 夏号』

発行元：(株) 銭形企画 〒600-8357 京都市下京区黒門通五条下る柿本町 594 番地 33

TEL：075-353-4880 (代) FAX：075-353-4891 E-mail：mail@zenigata-kikaku.jp

編集：上原 啓輔 (うえはら けいすけ) 高田 暁仁 (たかだ あきひと)

「銭形通信」は、(株) 銭形企画の情報公表の一環としてご利用様ならびに関係機関のみなさまにお渡ししております。