

# 利用者アンケートまとめ

介護サービス りぼん

61 配布（介護 25 名、予防 7 名、障害 27 名、自費 2 名）

29 通回収 回収率

48%

\* あなたの気持ちに一番近いものに○印をつけて下さい。裏面もあります。

## 1. サービスの説明についてお聞かせ下さい。

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	サービスの詳しい内容など説明されましたか？	26 89%	0	3 10%
2	利用料金、支払いがあった場合の方法など説明されましたか？	22 75%	2 6%	5 17%
3	苦情や相談窓口の電話番号や担当者について説明を受けましたか？	19 65%	4 13%	6 20%
4	サービスのキャンセル、又は中止する時どうすればいいか明を受けましたか？	21 72%	5 17%	3 10%

## 2. サービスの内容についてお聞かせ下さい。

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	サービスの内容や時間帯について予定通りに行われていますか？	27 93%	0	1 3%
2	サービスの内容を変えてほしいときや急な出来事が起こった時、職員は気持ちよく対応してくれていますか？	29 100%	0	0
3	訪問介護計画を立てるにあたって、また変更する時あなたの状況や身体の具合に配慮されていると感じますか？	25 86%	0	4 13%
4	サービスの時、あなたの体調や気持ちを聞いて内容を工夫してもらっていると感じますか？	25 86%	0	3 10%
5	あなたのプライバシーを守ったサービスが提供されていと感じますか？	27 93%	1 3%	1 3%

## 3. サービスについての満足度をお聞かせ下さい。

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	職員の言葉遣い、態度は気持ちよいと感じますか？	26 89%	0	1 3%
2	サービスの質や技術に満足ですか？	23 79%	0	4 13%
3	サービス提供時、あなたの気持ち大切にされると感じますか？	24 82%	0	3 10%

4、その他事業所に対して感じていることを何でもお書きください。

満足・・・優しさをもって援助してもらっている。気持ちよく接してもらっている。  
丁寧に行ってもらっている。助かっています。何気ない会話が良い。気持ちよい  
対応に感謝している。一生懸命サポートしてくれる。  
やや不満・・・プライベートなことはあまり聞かないでほしい。

サービスの説明不足についてはその都度お伝えしたいと思います。

アンケートの記入、返信などお時間頂きありがとうございました。

これからも、しっかり対応させていただきます。