

令和4年度城陽市社協訪問介護センター利用者アンケート結果

調査目的：利用者様、ご家族様のサービスに対するご意見を頂き、今後の介護サービス内容及び職員
の質の向上を図る。

対象者：現在城陽市社協訪問介護センターを利用されているご利用者、ご家族等

調査方法：「はい」「いいえ」「わからない」で回答

調査期間：令和4年10月17日～11月18日

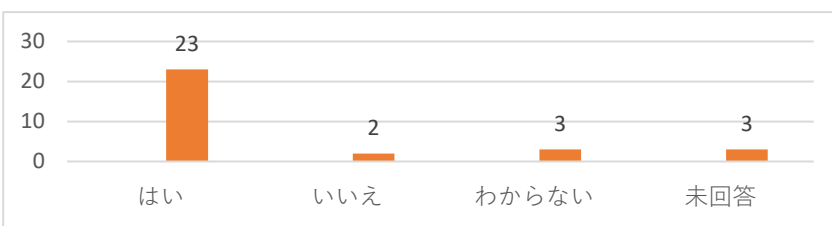
☆☆☆アンケート調査結果について☆☆☆

1) 配付数：50名 回答いただいた方：31名 回答率：62%

2) アンケート結果

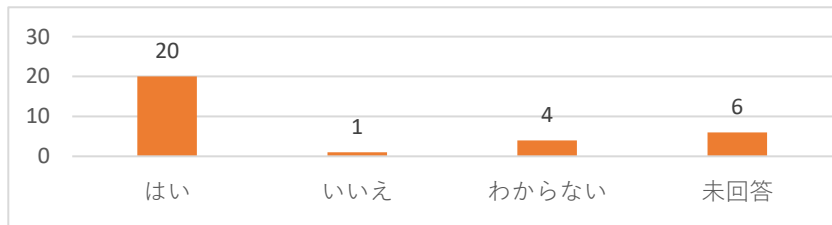
問1. サービスの詳しい内容や利用方法について、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。

はい	23
いいえ	2
わからない	3
未回答	3



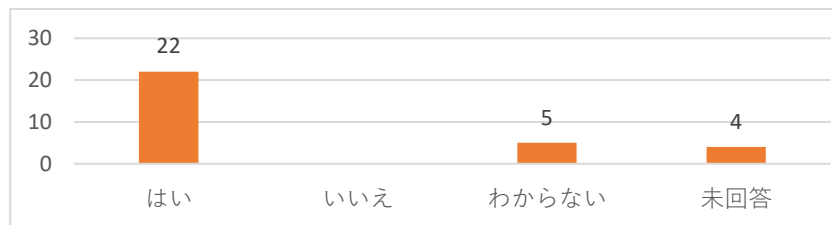
問2. サービスの利用料金と支払い方法について、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。

はい	20
いいえ	1
わからない	4
未回答	6



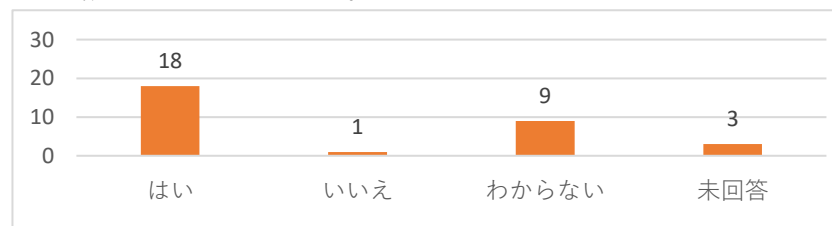
問3. あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。

はい	22
いいえ	0
わからない	5
未回答	4



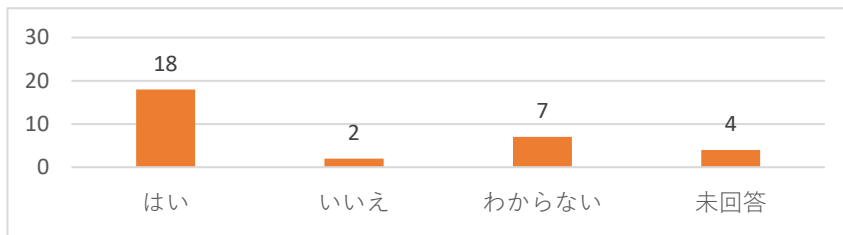
問4. サービスをキャンセルしたいとき、又は契約を止めるときはどうすればよいのか、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。

はい	18
いいえ	1
わからない	9
未回答	3



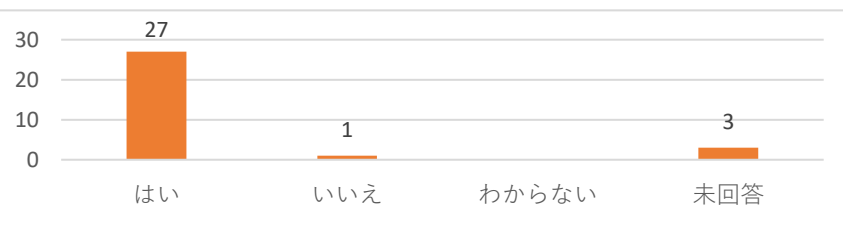
問5. サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、職員はあなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。

はい	18
いいえ	2
わからない	7
未回答	4



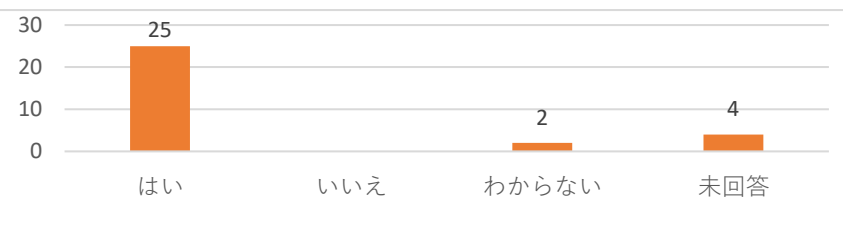
問6. サービスの内容や時間帯について、約束したとおりサービスが行われていますか。

はい	27
いいえ	1
わからない	
未回答	3



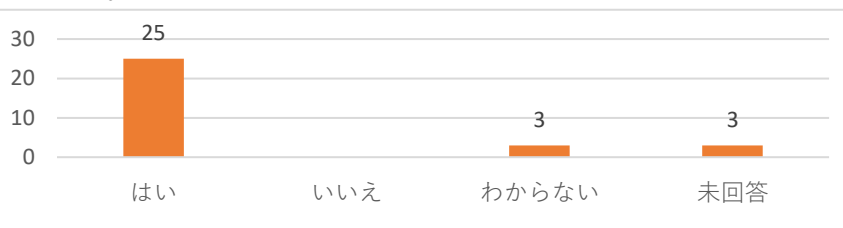
問7. サービスの内容を変えてほしいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応してくれますか。

はい	25
いいえ	
わからない	2
未回答	4



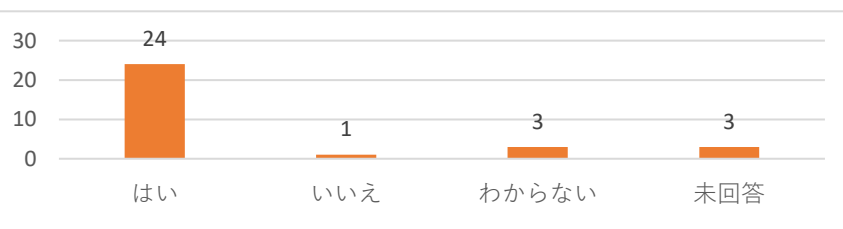
問8. 職員は訪問介護計画を立てるにあたって、また計画を変更するときに、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。

はい	25
いいえ	
わからない	3
未回答	3



問9. 職員は、その日のあなたの体調や気持ちを聞いてサービス内容を工夫してくれますか。

はい	24
いいえ	1
わからない	3
未回答	3



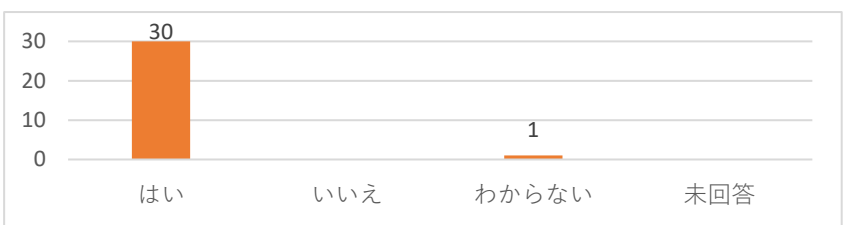
問10. 職員は、他人にあなたのことが見られたりして恥ずかしい思いしたりすることがないように、あなたのプライバシーを守ったサービスを提供していますか。

はい	25
いいえ	
わからない	2
未回答	4



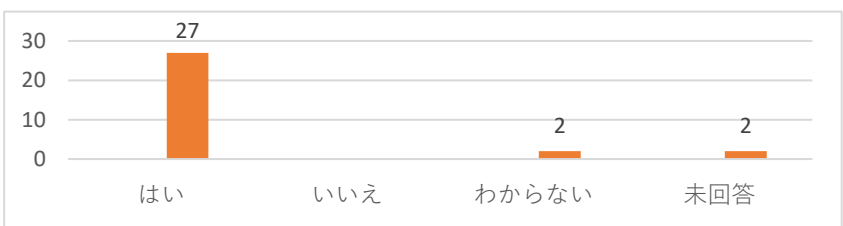
問11. 職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちのよいものですか。

はい	30
いいえ	
わからない	1
未回答	



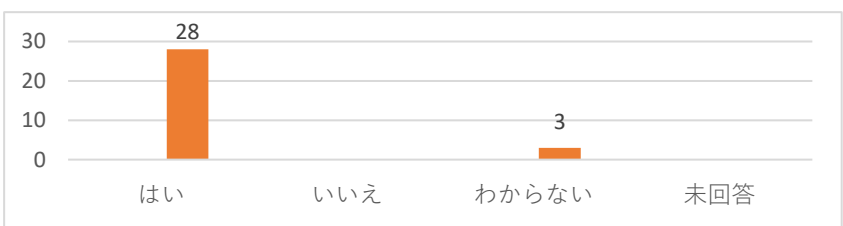
問12. 職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。

はい	27
いいえ	
わからない	2
未回答	2



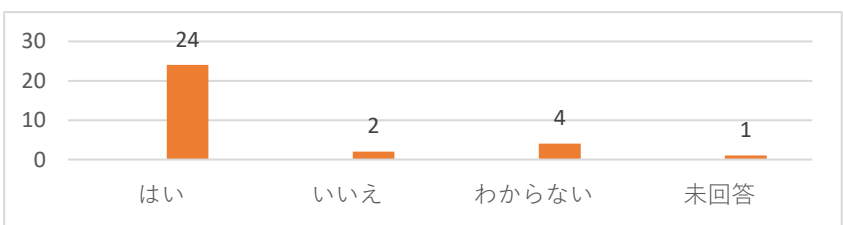
問13. 職員は、サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。

はい	28
いいえ	
わからない	3
未回答	



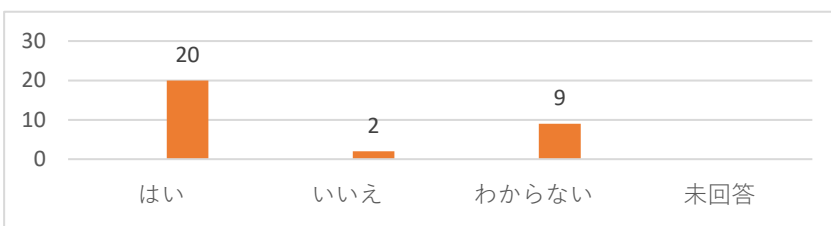
問14. 職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。

はい	24
いいえ	2
わからない	4
未回答	1



問15. 訪問介護サービスを利用するようになってから、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。

はい	20
いいえ	2
わからない	9
未回答	



☆☆☆ご意見 ご要望☆☆☆

☆全て満足しています。

☆都合により日曜日にも関わらず対応していただきありがとうございます。このようなことは今後もあると思います。よろしくお願いします。

☆お世話になります。いつも明るく気持ちよくしていただきありがとうございます。来てくれる日が楽しみです。

☆大変助かっています。今後ともよろしく介護度が上がればと思います。

☆サービスの提供を受けてから長いので、「重要事項説明書に基づいて…」といわれてもピンとこない。職員からの説明云々といわれてもわかりません。せっかくのアンケートなのでそれらの点を考慮しないともったいないと思います。

☆いつも色々とお世話になりまして、ありがとうございます。

☆サービス内容については色々聞いたと思いますが、忘れたのでわからない時に聞きます。

☆サービス時間は決まっているので、無理なことは言わずに普通にしています。

☆苦情については、職員さんも心得ておられるので、気を付けてお仕事をしておられるように思います。

☆1週間のうちに何日か来ていただくのに、気持ちよく生活をしたいと思っておりまして、介護職員さんと仲良くしたいと思っています。

☆色々お世話になって、ありがたく思っています。

☆いつもお世話になっています。どの方もいつも笑顔で入ってくださり仕事とはいえ毎回感心しています。私も少しでも見習わなければと思っています。聞けば、朝から一件用務を済ませて来たとの事。頭の下がる思いです。これからの日本にますます必要な方々です。何卒よろしくお願いします。感謝とお礼まで。

☆特に問題ありません。

☆良くしてくれて、満足しています。

☆「わからない」に回答した所は、そうした状況がなかったからです。

☆提供されるサービスの質や技術には、やや不満があります。

【ご協力いただいた皆様へ】

本事業所ではサービス向上のため、皆様からのご相談・苦情を受け付ける窓口を設置しております。何かございましたら、お気軽にご連絡ください。

社会福祉法人城陽市社会福祉協議会 訪問介護センター・居宅介護支援事業所

住所：〒610-0121 京都府城陽市寺田袋尻23-6

電話：0774-54-7744、0774-55-7896 FAX：0774-56-8717

MAIL： j-helper@asahinet.jp

(訪問介護相談窓口担当者： 管理者 北川洋子)

(居宅介護支援相談窓口担当者： 管理者 中村升美)

(苦情受付担当者： 名越友和)