

京丹後市社会福祉協議会久美浜支所（訪問介護・居宅介護等事業） ご利用者満足度アンケート調査結果

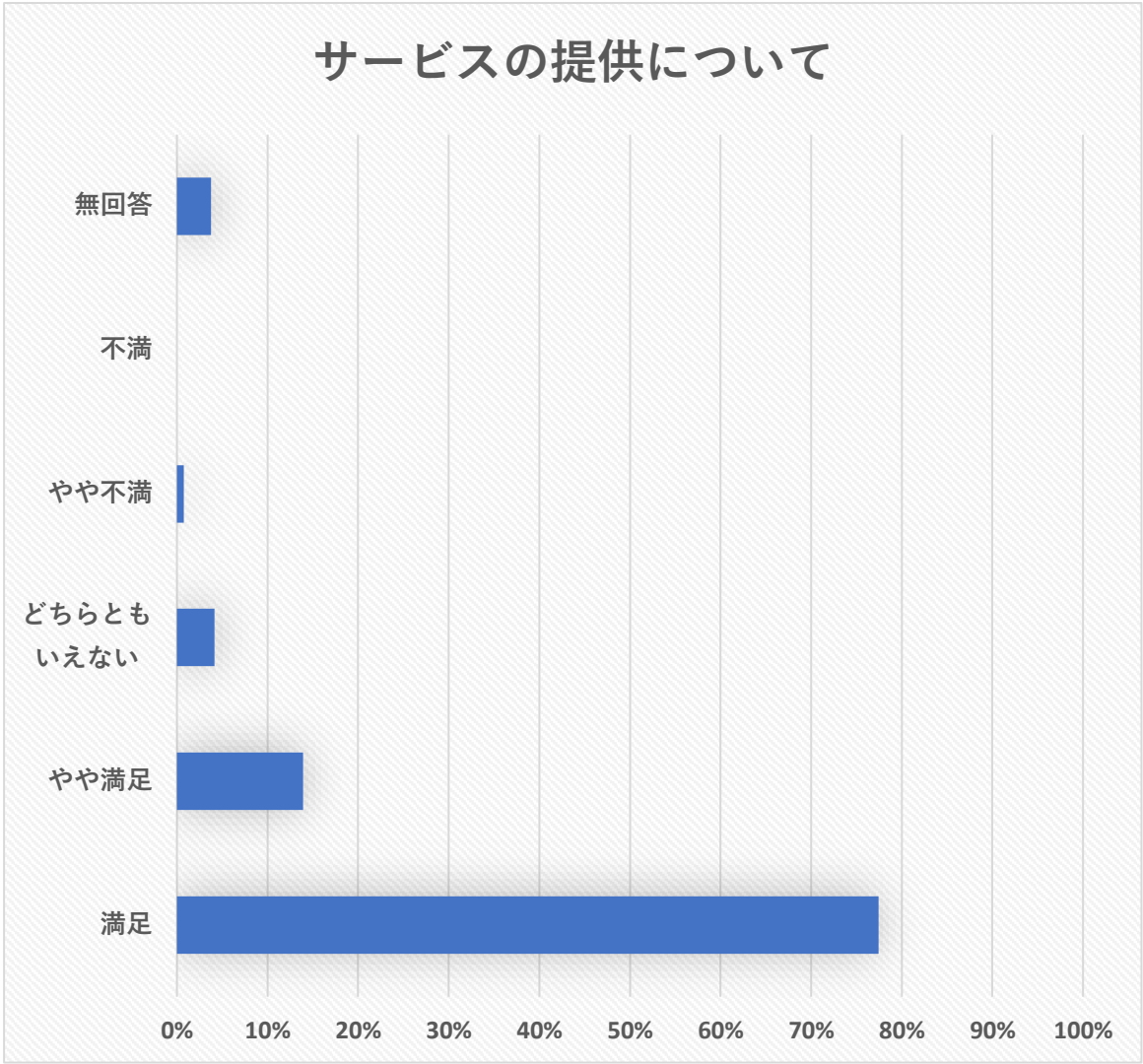
調査期間：R4年11月 対象者数：48 回答数：38（回答率79.2%）

Q 1．最初にアンケートに回答される方はどなたかお聞かせください。（ 1 つに○）

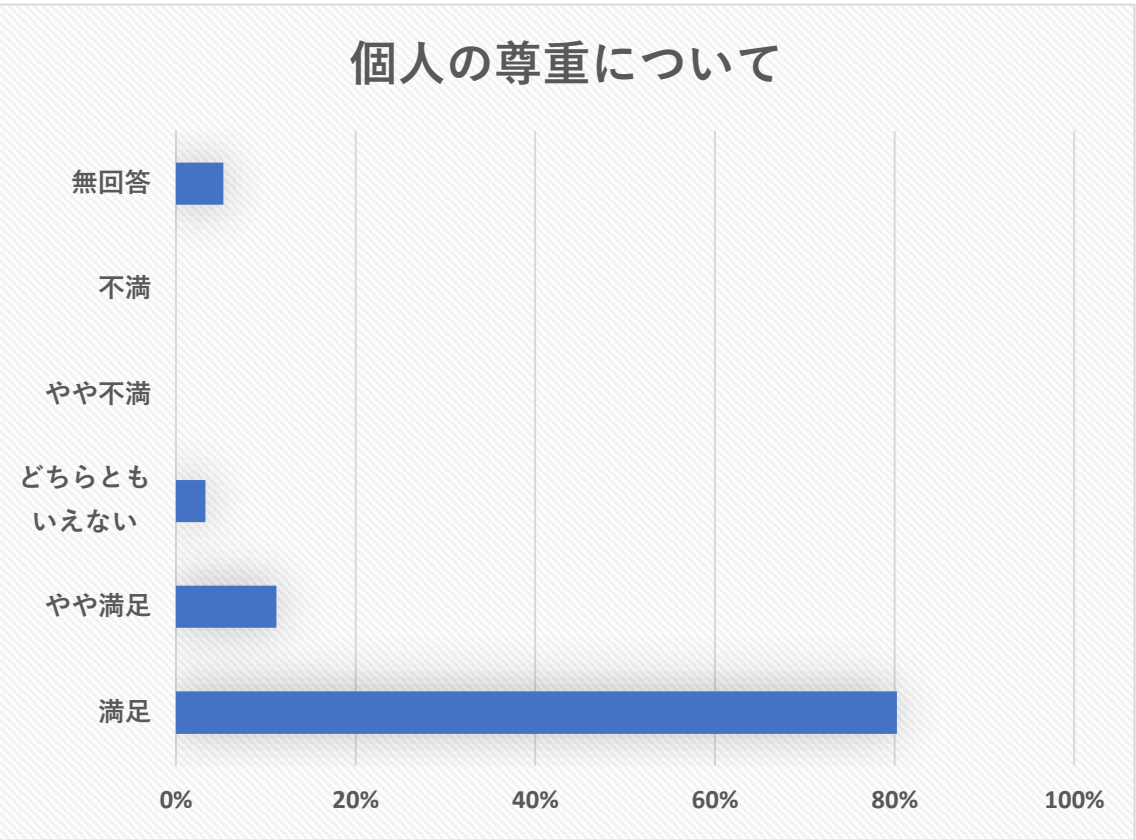
本人	21	家族	17	その他	0	計	38
----	----	----	----	-----	---	---	----

Q2．現在ご利用のサービスについておたずねします
あなたの気持ちに最も近い番号を 1 つだけ選び○印をお付けください

サービスの提供について	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
1 安心してサービスを受けられていますか	30	8	0	0	0	0
2 ヘルパーはサービス内容や時間帯について約束した通りにできていますか	31	7	0	0	0	0
3 ヘルパーは掃除機や洗濯機などの家電製品や家具、食器などを丁寧に扱っていますか	27	7	0	0	0	4
4 ヘルパーは使わせていただいた物を元の場所へ戻すなどの後片付けもきちんとしていますか	30	5	1	0	0	2
5 ヘルパーは言葉遣い、服装、その他エチケットに配慮していますか	34	3	0	1	0	0
6 事業所やヘルパーは生活や介護の相談・助言などをしてくれますか	25	3	7	1	0	2
7 急な出来事が起こった時、内容を変えて欲しい時に気持ち良く対応してくれていますか	29	4	3	0	0	2

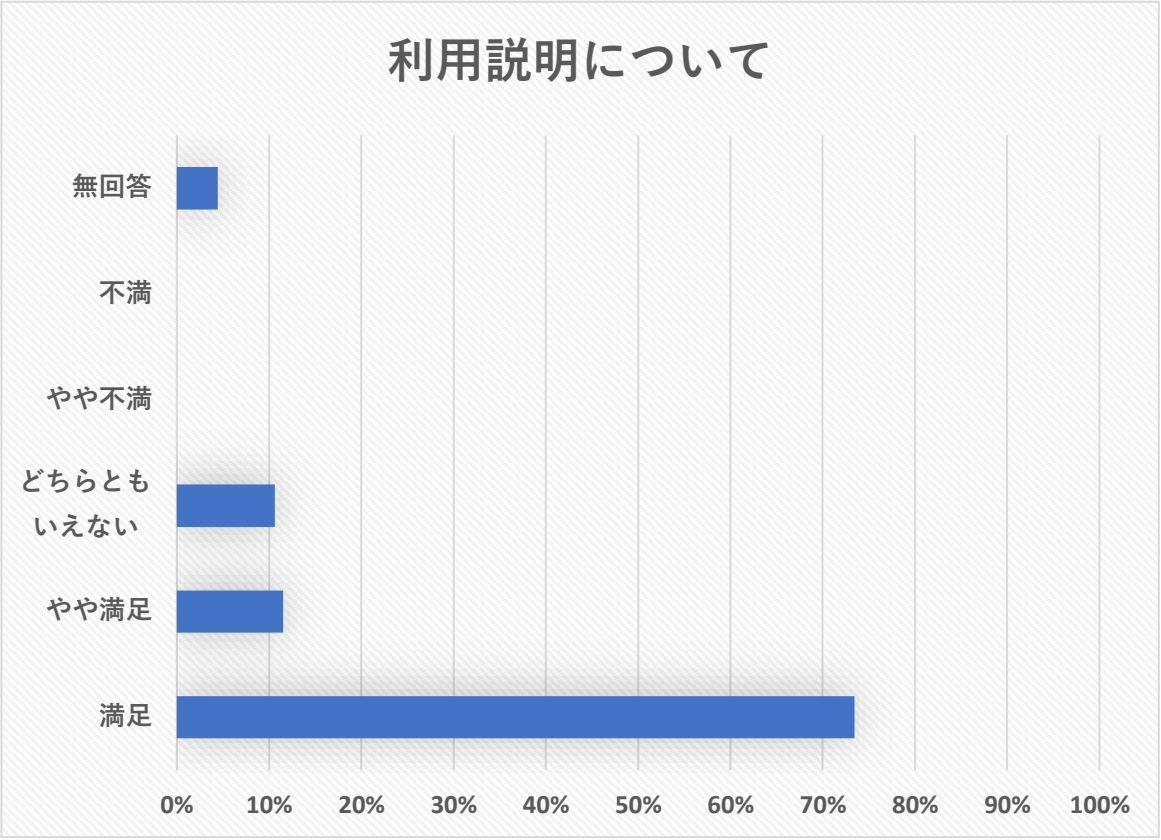


個人の尊重について	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
8 利用者様や家族様のプライバシーは、守られていますか	31	4	2	0	0	1
9 ヘルパーは利用者様の気持ちを大事にしていると思いますか	32	4	1	0	0	1
10 ヘルパーは礼儀正しく丁寧に対応していますか	30	5	0	0	0	3
11 利用者様や家族様の個人の情報に関する守秘義務を厳守していますか	29	4	2	0	0	3



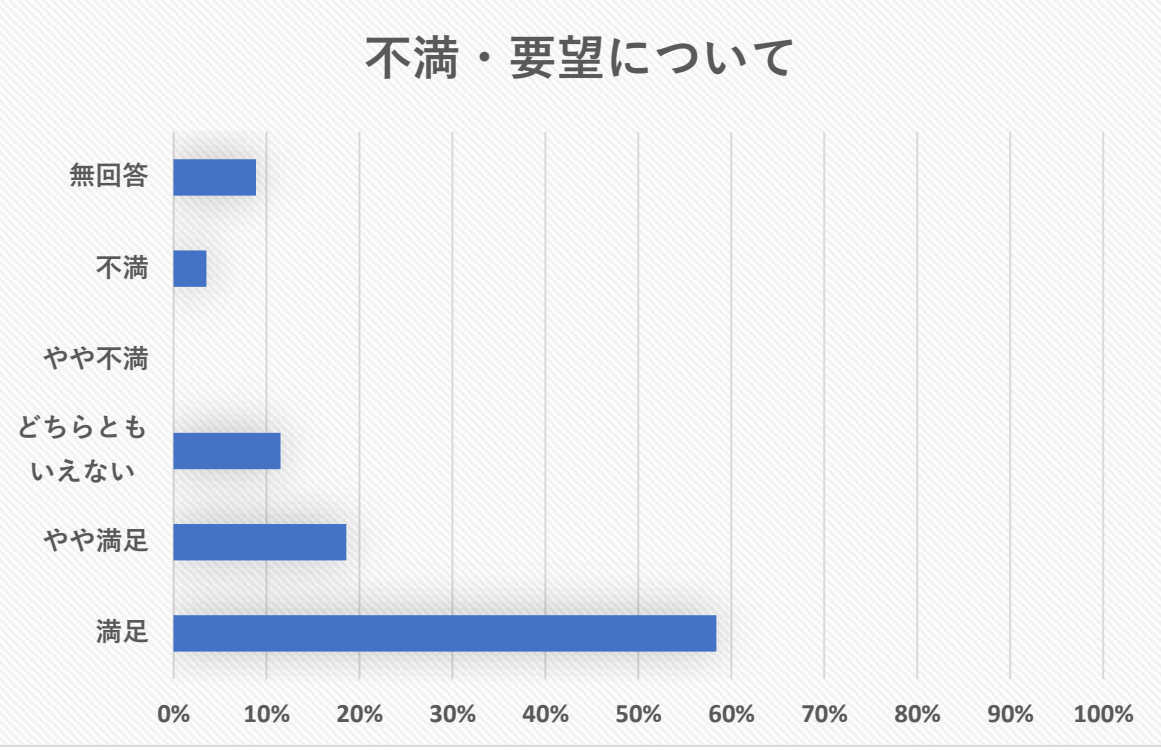
利用説明について

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
12 サービス内容を重要事項説明書に基づき、分かりやすく説明を受けましたか	30	5	2	0	0	1
13 サービス利用料金と支払い方法を重要事項説明書に基づき、分かりやすく説明を受けましたか	29	5	3	0	0	1
14 利用者様の苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者の名前を教えてくださいましたか	24	3	7	0	0	3



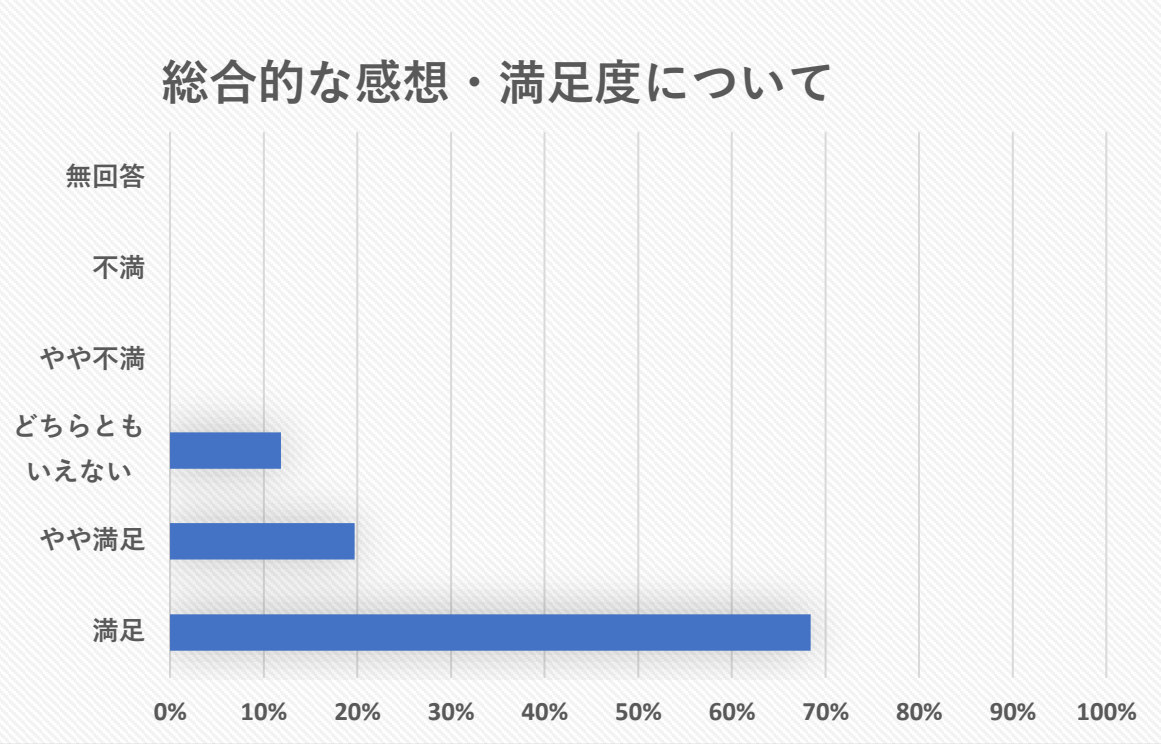
不満・要望について

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
15 ヘルパーの訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができる	25	7	5	0	0	1
16 職員は不満や要望にきちんと対応してくれる	25	8	1	0	0	4
17 困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っている	16	6	7	0	4	5



総合的な感想、満足度について

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答
18 訪問介護サービス（ヘルパー）を利用するようになってから自分でもしてみようと思えたり、できることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じることがありますか	25	6	7	0	0	0
19 現在利用しているサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか	27	9	2	0	0	0



主なご意見

日が暮れるのが早くなったので時間を繰り上げを依頼した際、早急に対応して下さり大変うれしかった。

生活、仕事のことで急な変更はおこりうることです。そのことで料金加算であったり、できないことが起こった時は大変困っています。

土日、安心して対応していただき気持ちがゆったりとする。

デイサービス、ショートステイが京丹後市全体でどこも自由に利用できるようにしてほしい。