

2021年5月

ホームヘルプステーションきこえの森
ご利用者・ご家族の皆様

ホームヘルプステーションきこえの森
管理者 長山 淳史

いつもお世話になっております。

2021年2月～3月にかけて当事業所で実施したご利用者満足度調査(アンケート)の結果をお知らせいたします。

調査にご協力いただいた皆様には、貴重なご意見を賜り誠にありがとうございました。

今後とも、ご利用者の皆様、ご家族の皆様とともに、よりよいホームヘルプ事業所となるよう職員一同取り組んでまいりますので、何とぞご支援・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

【アンケート実施期間】 2021年2月末～3月上旬

【アンケート対象者】 ご利用者様のうち25%(17名)を無作為に抽出
回答数11名

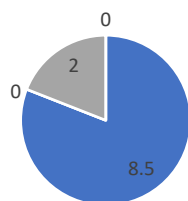
ホームヘルプステーションきこえの森 2020年度利用者アンケート結果 実施期間 2021年2月～3月

		はい	いいえ	わからない	無回答	合計
I 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。	8.5	0	2	0	10.5
		はい	いいえ	わからない	無回答	
I 2	サービスの利用料金と支払いの方法について、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。	9.5	0	1	0	10.5
		はい	いいえ	わからない	無回答	
I 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。	8	0	3	0	11
		はい	いいえ	わからない	無回答	
I 4	利用するサービスをキャンセルするとき、また事業所との契約を止めるときはどうすればよいのか、わかりやすく説明を受けましたか。	7	1	2	0	10
		はい	いいえ	わからない	無回答	
I 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。	7	1	2	0	10
		はい	いいえ	わからない	無回答	
II 1	サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか。	11	0	0	0	11
		はい	いいえ	わからない	無回答	
II 2	サービスの内容を変えて欲しいときや、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。	9	0	1	1	11

		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅱ 3	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。	8	1	2	0	11
		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅱ 4	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の内容を工夫してくれますか。	10	1	0	0	11
		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅱ 5	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をしたりすることなどがないように、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。	8	1	2	0	11

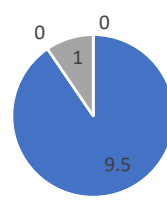
		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅲ 1	職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。	9	0	2	0	11
		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅲ 2	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。	8	2	1	0	11
		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅲ 3	職員は、サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。	10	0	1	0	11
		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅲ 4	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスしてくれますか。	10	1	1	0	12
		はい	いいえ	わからない	無回答	
Ⅲ 5	ホームヘルプステーションきこえの森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、気持ちが明るくなったと感じますか。	11	0	0	0	11

Ⅰ 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。



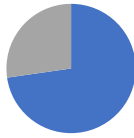
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅰ 2 サービスの利用料金と支払いの方法について、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。



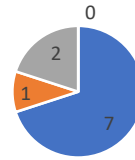
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

I 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。



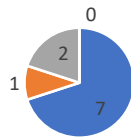
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

I 4 利用するサービスをキャンセルするとき、また事業所との契約を止めるときはどうすればいいのか、わかりやすく説明を受けましたか。



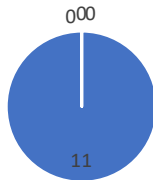
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

I 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。



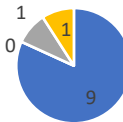
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

II 1 サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか。



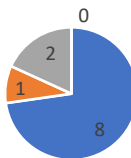
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

II 2 サービスの内容を変えて欲しいときや、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。



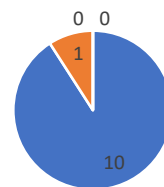
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

II 3 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。



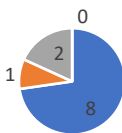
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

II 4 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の内容を工夫してくれますか。



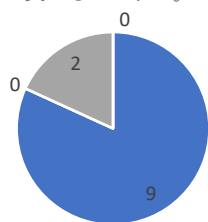
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

II 5 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をしたりすることなどがないように、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。



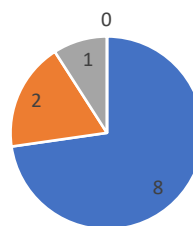
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 1 職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。



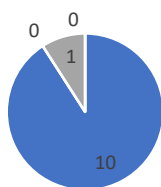
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 2 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。



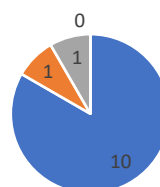
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 3 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。



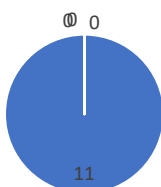
■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 4 職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案やアドバイスしてくれますか。



■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答

Ⅲ 5 ホームヘルプステーションきこえの森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、気持ちが明るくなったと感じますか。



■ はい ■ いいえ ■ わからない ■ 無回答