

# 訪問介護利用についてのアンケート結果報告

回答率 93%

アイリス花巻指定訪問介護事業所

1、職員の対応について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未回答
① 身だしなみは清潔感がありますか？	21	3	3			1
② 挨拶、言葉遣いは丁寧ですか？	22	2	4			
③ 笑顔、親近感はありますか？	19	4	4	1		
④ 仕事への姿勢、緊張感はありますか？	19	4	5			
⑤ 細かい気配り、気が利く等の配慮はどうですか？	18	7	2			1
⑥ 介護方法は、丁寧、安全ですか？	17	4	4			3
⑦ 介護技術、知識は十分にありますか？	17	3	5			3
⑧ 要望への取り組みは速やかにできていますか？	20	2	5		1	
合計	153	29	32	1	1	8
2、サービス内容について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未回答
⑨ 掃除、調理、買い物等には満足されていますか？	14	4	5			5
⑩ 入浴、排泄介助は、安全、安心に行われていますか？	9	2	2			15
⑪ 訪問予定時間に大幅な遅れはないですか？	23	3	1		1	
⑫ 訪問時の駐車場所はいかがですか？	20	4	1			3
⑬ 電話対応、事務対応はいかがですか？	19	1	5		1	2
⑭ お支払いの方法、対応には満足されていますか？	20	3	2		1	2
合計	105	17	16	0	3	27
3、対人関係について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未回答
⑮ 忙しそうで声をかけづらい職員はいませんか？	16	7	4			1
⑯ あなたの話を親身になって聞いてくれますか？	20	4	4			
⑰ プライバシーに配慮した対応ができていますか？	20	4	4			
合計	56	15	12	0	0	1
4、契約について	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未回答
⑱ 契約内容の確認は十分にできましたか？	19	6	2			1
⑲ サービス内容、利用方法は十分に説明されましたか？	19	2	6			1
⑳ 面接の約束時間は守られていますか？	18	5	3			2
合計	56	13	11	0	0	4

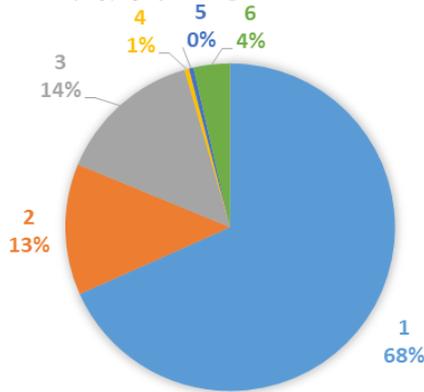
意見・要望一覧

	要望	施設の回答
1	電話をかけてもらっていますが、報酬をとっていますか。	ご自宅の電話での対応の場合は、報酬は頂いておりません。

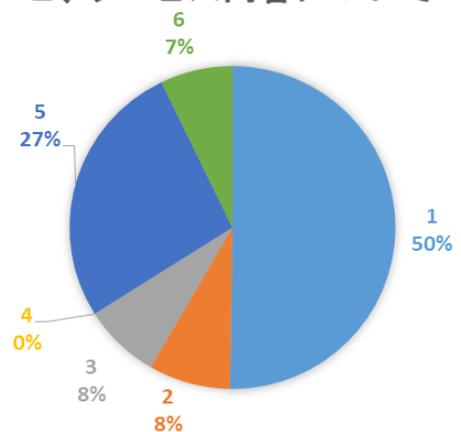
意見

1	週1回お掃除に来て頂いて、綺麗になって感謝しています。また、いろいろ心配して頂いたり、注意して頂いて、気を付けるようにしています。お掃除の後には、いろいろ話を聞いて頂いてありがたいです。これからもよろしくお願いします。
2	今のままでいいです。
3	いつもありがたく、感謝いたしております。
4	良くしてもらっていると思います。これからもよろしくお願いします。
5	今の通りのサービスを受ける事が出来れば、特に不満はありません。皆様のお蔭様で、家族も仕事をする事が出来ますので、感謝しかありません。今後もよろしくお願いします。

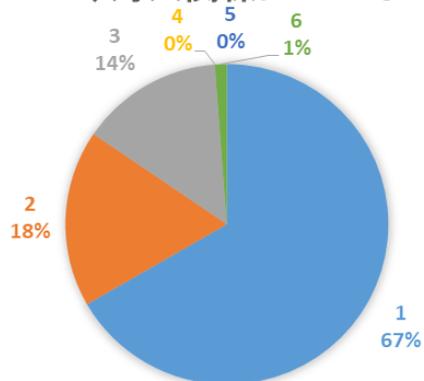
1、職員の対応について



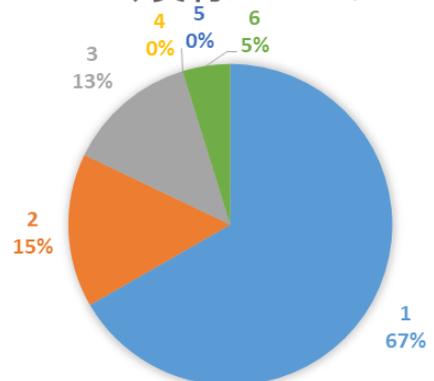
2、サービス内容について



3、対人関係について



4、契約について



■ 1.満足
 ■ 2.やや満足
 ■ 3.普通
 ■ 4.やや不満
 ■ 5.不満
 ■ 6.未回答