

## ～顧客満足度アンケート結果のご報告～

日頃より「ケアセンター・みやその練馬店」の介護サービスをご利用いただきましてありがとうございます。  
さて、皆様にご協力いただきましたアンケート結果につき、ご報告申し上げます。

### 趣旨

訪問介護にとって重要な「サービスの質」をテーマに、ご利用者の希望に沿ったサービスを提供するために、アンケート調査のご協力をいただきました。

### 実施期間

2022年5月15日から2022年5月31日まで。

### 配布先

ケアセンター・みやその練馬店訪問介護のご利用者全員に配布し、結果36名の方からご回答を頂きました。

### 結果

右表のとおりです。

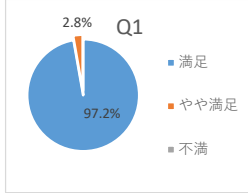
### まとめ

ヘルパーのサービス全般における満足におきまして概ね高い評価を頂きました、またヘルパーの言葉遣いやマナーなどの丁寧さの項目でも、概ねご満足頂きました。ただし、Q6やQ11などに若干のご不満点がございました。  
この結果につきましては重く受け止め、職員並びにヘルパーに対する個々の教育をより充実した内容に改め、社内外の研修や介護技術の向上など各々のレベルアップに努めてまいります。

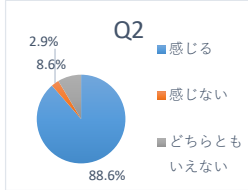
○ご利用者の疑問・要望、又は苦情への対応について、前回より改善されました。  
引き続きご利用者からの意見・要望などは積極的に取り入れ、迅速な対応ができる体制を継続してまいります。

アンケートのご協力をいただき、ありがとうございました。  
その他、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。

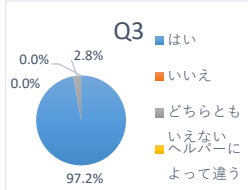
Q1.ヘルパーのサービス全般における満足度をお聞かせください



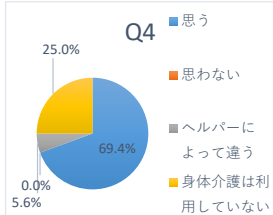
Q2.ヘルパーが行っているサービスの方法は、あなたの意向や希望に沿っていると感じますか



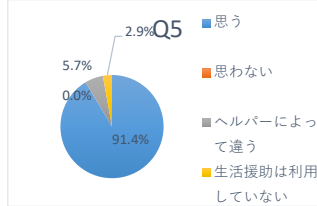
Q3.ヘルパーは、言葉遣いやマナーなど丁寧に対応していますか



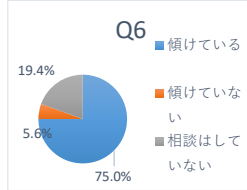
Q4.ヘルパーの身体介護は安心・安全に行えていると思いますか



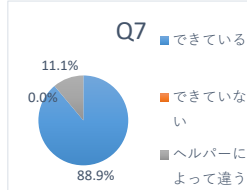
Q5.生活援助サービスは、手際よく丁寧に行っていると思いますか



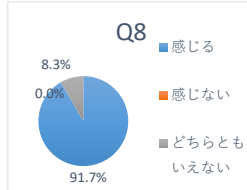
Q6.ヘルパーは相談や困りごとに耳を傾けていますか



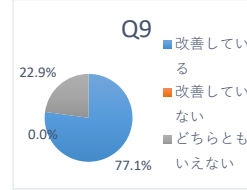
Q7.ヘルパーはあなたのプライバシーに配慮した行動ができていますか



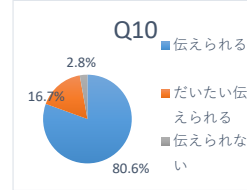
Q8.サービス提供責任者は、あなたやご家族の状況を理解すると感じますか



Q9.サービスを利用して、心身や生活状況などが改善していますか



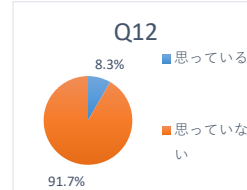
Q10.サービス内容の疑問（苦情）や希望を気軽に事業所に伝えられますか



Q11.サービスの内容に対する希望や要望には、すぐに対応してくれましたか



Q12.サービス提供責任者またはヘルパーを交代してほしいと思いますか、又は思ったことがありますか



Q13.「ケアセンター・みやその」のサービスを今後も継続して利用したいと思いますか



Q14.サービス提供責任者やヘルパーが、ご自宅を訪問した際に、マスクの着用やソーシャルディスタンスを保つ（身体介護時を除く）などの感染症予防対策を講じていますか

