

# 平成30年度 訪問介護 サービス利用者満足度調査

(配布数50、回答数50、回答率100.0%)

総合点 4.90

H31. 3. 22

今回も多数のご協力ありがとうございました。ご自宅で安心して楽しく暮らせるように、いつも笑顔で訪問いたします。

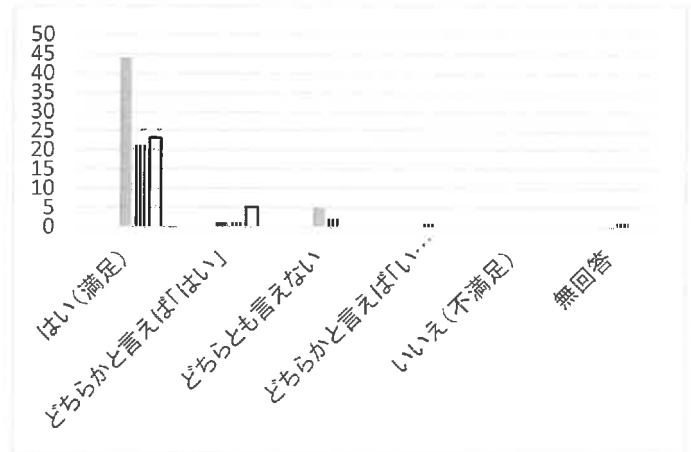
## 問1. 電話や受付の応対は丁寧ですか？

(H30) (H29) (H28)

はい (満足)	44	21	23
どちらかと言えば「はい」	1	1	5
どちらとも言えない	5	2	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	1	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	0	1	0

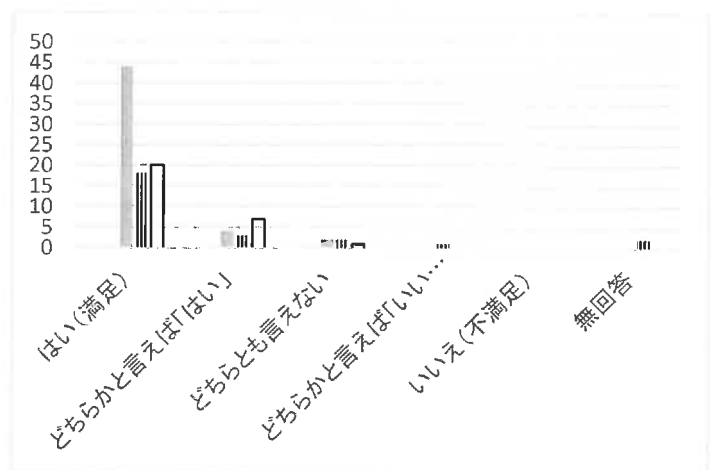
グラフ：  

 ... H30年度  
 ... H29 〃  
 ... H28 〃



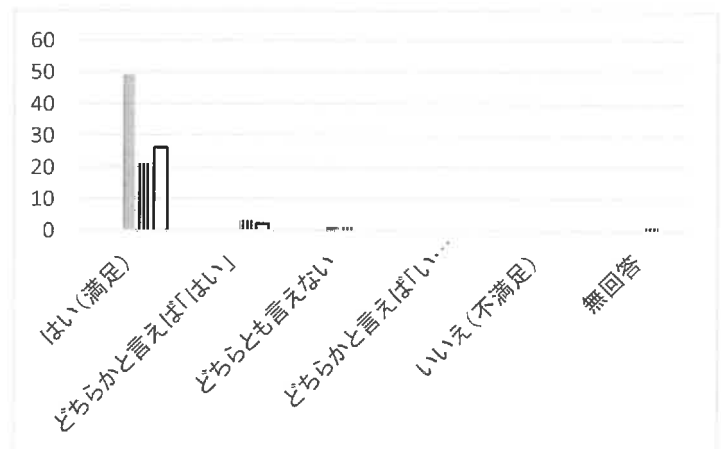
## 問2. サービスの内容や利用料金についてわかりやすく説明してくれましたか？

はい (満足)	44	18	20
どちらかと言えば「はい」	4	3	7
どちらとも言えない	2	2	1
どちらかと言えば「いいえ」	0	1	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	0	2	0



## 問3. 職員 (担当者) の言葉づかいは丁寧ですか？

はい (満足)	49	21	26
どちらかと言えば「はい」	0	3	2
どちらとも言えない	1	1	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	0	1	0



# 平成30年度 訪問介護 サービス利用者満足度調査

(配布数50、回答数50、回答率100.0%)

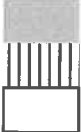
総合点 4.90

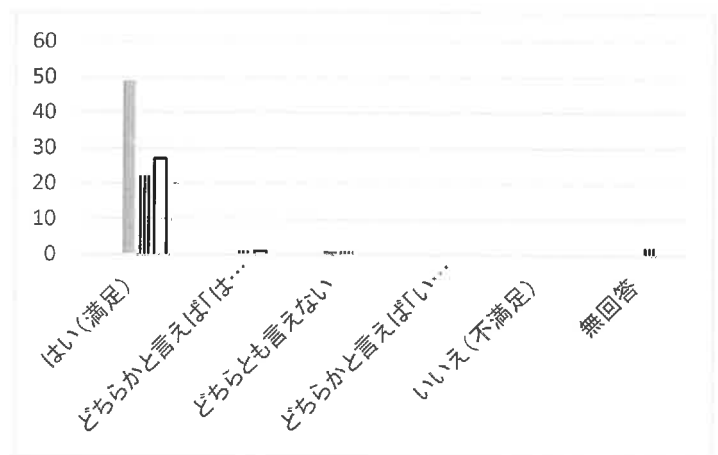
H31. 3. 22

## 問4. 職員は笑顔で応対してくれますか？

(H30) (H29) (H28)

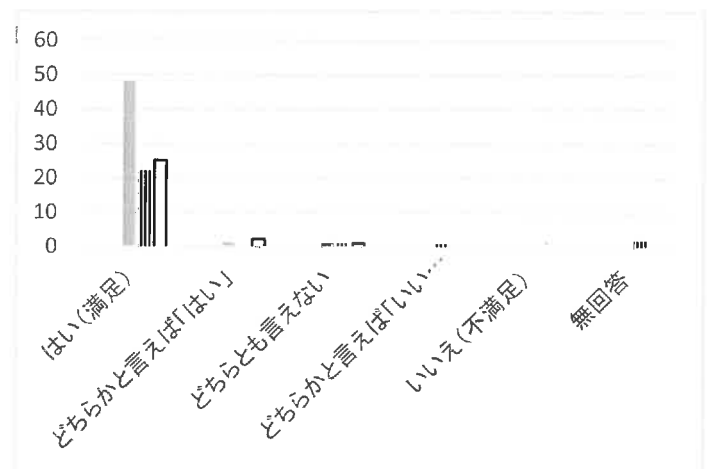
はい (満足)	49	22	27
どちらかと言えば「はい」	0	1	1
どちらとも言えない	1	1	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	0	2	0

グラフ：  

 … H30年度  
 … H29 〃  
 … H28 〃



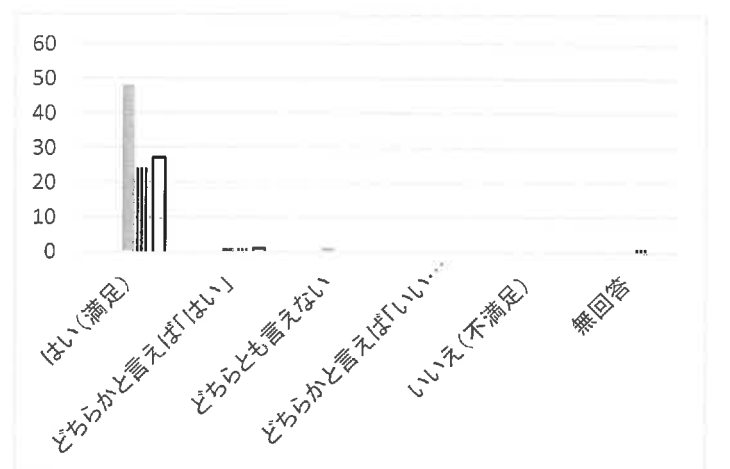
## 問5. 相談したり、依頼したことについて早く、的確に対応してくれますか？

はい (満足)	48	22	25
どちらかと言えば「はい」	1	0	2
どちらとも言えない	1	1	1
どちらかと言えば「いいえ」	0	1	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	0	2	0



## 問6. 挨拶をしっかりしてくれますか？

はい (満足)	48	24	27
どちらかと言えば「はい」	1	1	1
どちらとも言えない	1	0	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	0	1	0



# 平成30年度 訪問介護 サービス利用者満足度調査

(配布数50、回答数50、回答率100.0%)

総合点 4.90

H31.3.22

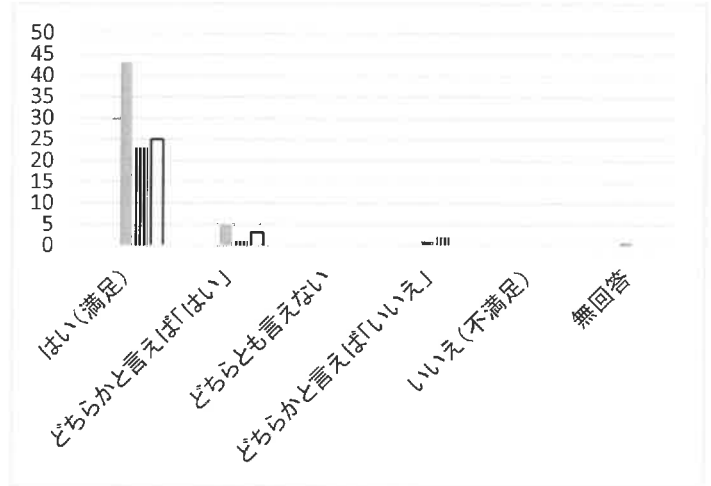
問7. サービスを決める時に提供責任者と具体的なサービスについての話し合いはありましたか？

(H30) (H29) (H28)

はい (満足)	43	23	25
どちらかと言えば「はい」	5	1	3
どちらとも言えない	0	0	0
どちらかと言えば「いいえ」	1	2	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	1	0	0

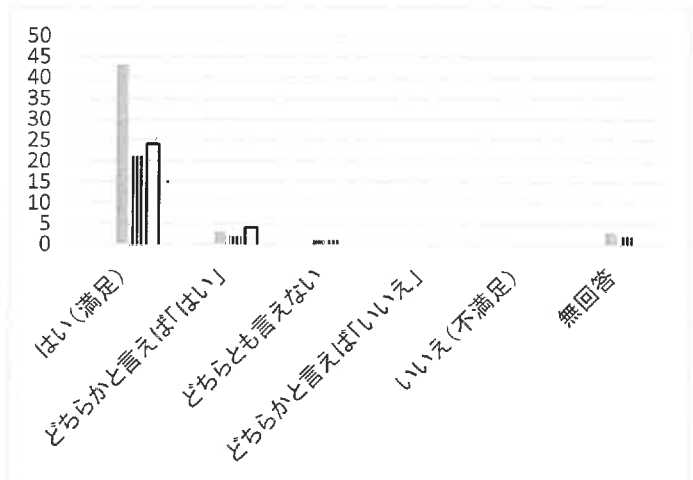
グラフ：  

 … H30年度  
 … H29 〃  
 … H28 〃



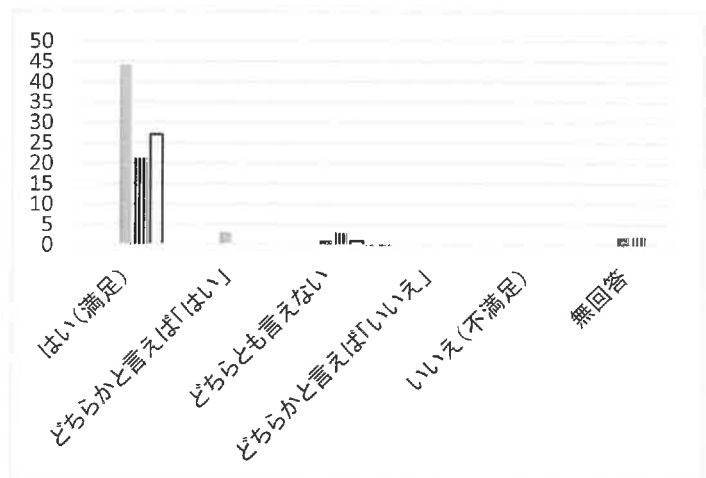
問8. ヘルパーの引き継ぎ (申し送り) はきちんとされていますか？

はい (満足)	43	21	24
どちらかと言えば「はい」	3	2	4
どちらとも言えない	1	1	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	3	2	0



問9. 苦情・要望に対してのスタッフの対応はいかがですか？

はい (満足)	44	21	27
どちらかと言えば「はい」	3	0	0
どちらとも言えない	1	3	1
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	2	2	0



# 平成30年度 訪問介護 サービス利用者満足度調査

(配布数50、回答数50、回答率100.0%)

総合点 4.90




H31. 3. 22

問10. ヘルパーのみだしなみはきちんとしていますか？

(H30) (H29) (H28)

はい (満足)	49	23	27
どちらかと言えば「はい」	0	3	1
どちらとも言えない	1	0	0
どちらかと言えば「いいえ」	0	0	0
いいえ (不満足)	0	0	0
無回答	0	0	0

グラフ：

-  … H30年度
-  … H29 //
-  … H28 //

