

ご利用者様 満足度調査アンケートのお願い

弊社が運営しておりますLUANA(訪問介護・居宅介護)のサービスをご利用いただき誠にありがとうございます。この度、さらなるサービスの質の向上を目的とし、ご利用者様の満足度を調査するアンケートを実施する運びとなりました。

本アンケートは、無記名で行われるため、回答者のお名前や個人的な回答結果が外部に漏れ、何らかの不利益が生じることは一切ございません。恐れ入りますが、下記アンケートにご協力いただき、ご意見をお聞かせ願えますと幸いです。

※アンケートへの回答が済みましたら、同封しております封筒に入れ、そのままご返送くださいませ。(切手を貼る必要はございません。)

問1. サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすいですか？

- わかりやすい(90%) どちらかと言えばわかりやすい(10%) どちらでもない(0%)
 どちらかと言えばわかりにくい(0%) わかりにくい(0%)

問2. サービスの利用料金と支払い方法の説明はわかりやすいですか？

- わかりやすい(80%) どちらかと言えばわかりやすい(10%) どちらでもない(10%)
 どちらかと言えばわかりにくい(0%) わかりにくい(0%)

問3. サービス内容が書かれた計画書(訪問介護計画書)を渡されるとき、職員から十分な説明を受けましたか？

- 十分な説明を受けた(20%) ある程度の説明を受けた(80%) 説明を受けていない

問4. 提供されたサービスは問3の計画書の時間・内容のとおり行われていますか？

- きちんと行われている(90%) ある程度行われている(10%) 行われていない(0%)

問5. ヘルパーは調理や掃除などの生活援助を手際よく丁寧に行っていますか？

- とても手際よく丁寧に行えている(90%) どちらかと言えば行えている(10%)
 どちらでもない(0%) どちらかと言えば行えていない(0%)
 行えていない(0%) 生活援助サービスを利用していない(0%)

問6. ヘルパーは食事介助やトイレ介助などの身体介護を安全かつ丁寧に行っていますか？

- とても安全で丁寧に行えている(90%) どちらかと言えば行えている(10%)
 どちらでもない(0%) どちらかと言えば行えていない(0%)
 行えていない(0%) 身体介護サービスを利用していない(0%)

問7. ヘルパーは衛生面にきちんと配慮していますか？

- きちんと配慮している(90%) どちらかと言えば配慮している(0%)
 どちらでもない(0%) どちらかと言えば配慮していない(0%) 配慮していない(0%)

問8. ヘルパーは訪問時に笑顔で挨拶していますか？

- いつも笑顔で挨拶している(100%) どちらかと言えば笑顔で挨拶している(0%)
 どちらでもない(0%)
 どちらかと言えば笑顔で挨拶していない(0%) 笑顔で挨拶していない(0%)

問9. ヘルパーの言葉遣いや態度を不快に感じることはありますか？

- 不快に感じたことはない(80%) 不快に感じる事が稀にある(0%) 普通(0%)
 不快に感じる事が多い(0%) いつも不快に感じる(0%)

問10. ヘルパーはサービスを提供する際、本人様の気持ちに配慮した声かけをしていますか？

- いつも気配りしてくれる(100%) どちらかと言えばしてくれる(0%)
 どちらでもない(0%) どちらかと言えばしてくれない(0%) 声かけがない(0%)

問11. ヘルパーは話しかけやすいですか？

- 話しかけやすい(100%) どちらかと言えば話しかけやすい(0%) 普通(0%)
 どちらかと言えば話しかけにくい(0%) 話しかけにくい(0%)

問12. ヘルパーはあなたや家族のプライバシーを守っていますか？

- 十分に守られている(100%) どちらかと言えば守られている(0%)
 どちらでもない(0%) どちらかと言えば守られていない(0%) 守られていない(0%)

問13. 事業所は本人様の要望や苦情に対して、すぐに対応してくれていますか？

- すぐに対応してくれる(100%) どちらかと言えば対応が早い(0%) どちらでもない(0%)
 どちらかと言えば対応が遅い(0%) 対応がおそい(0%) 対応してくれない(0%)

問14. 事業所はサービス内容や日時を変えてほしいとき、柔軟に対応してくれていますか？

- 柔軟に対応してくれる(100%) どちらかと言えば柔軟に対応してくれる(0%)
 どちらでもない(0%)
 どちらかと言えば柔軟ではない(0%) 対応してくれない(0%)

問15. サービスを利用したことで、気持ちが安心したり、自分でできることが増えたり と良い変化はありましたか

- とても良い変化があった(90%) どちらかと言えば良い変化があった(0%)
 何も変化がない(10%)
 どちらかと言えば悪化している(0%) 悪化している(0%)

問16.これからも継続して現在のサービスを利用したいと思いますか？

- ぜひ利用したい(90%) どちらかと言えば利用したい(10%) どちらでもない(0%)
 どちらかと言えば利用したくない(0%) 利用したくない(0%)

自由記述欄

いつもお世話になっております。ヘルパーの皆様が笑顔で丁寧にご対応くださり、本人が在宅で生活を送ることができています。体調の変化にも直ぐ気が付きご連絡くださるので、とても心強いです。家族のことも考えていただき心より感謝いたします。今後ともよろしく願いいたします。

アンケートは以上です。
個人情報保護に基づき、本アンケートは厳重に保管し、いただきました情報をもとにサービスの向上に努めてまいります。ご協力いただきありがとうございました。