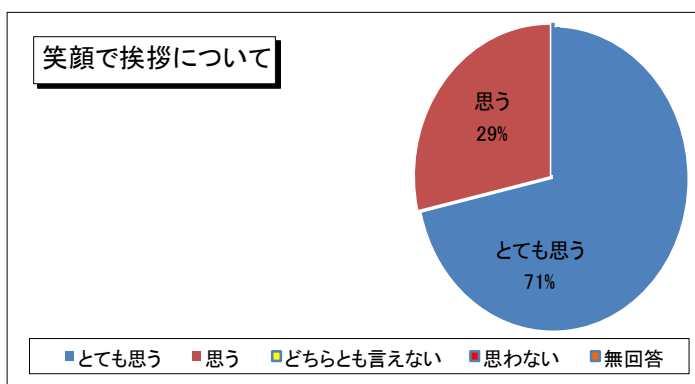


平成 29 年度 顧客度満足度調査 集計結果 (江之子島コスモス苑ホームヘルプセンター)

【アンケート対象者数】	30 名	(H29. 10 末時点登録利用者対象)
【回答者数】	21 名	【回収率】 70.0%
【回収方法】	返送用ハガキにて	
【実施期間】	H29. 11. 1～H29. 11. 31	

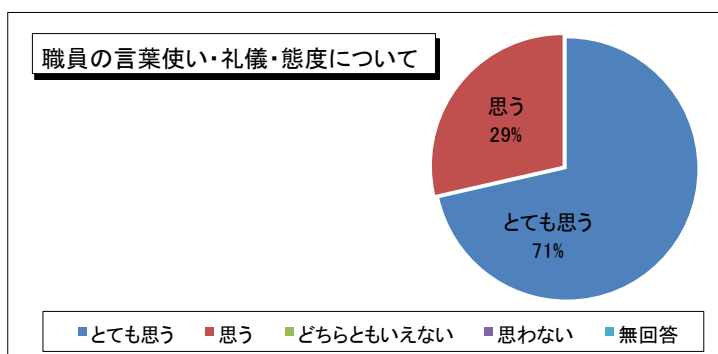
問1. 法人は接遇に対して職員が“笑顔で挨拶”という目標で取り組んでいますが、笑顔で挨拶ができていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	15	71.4%
思う	6	28.6%
どちらとも言えない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100.0%



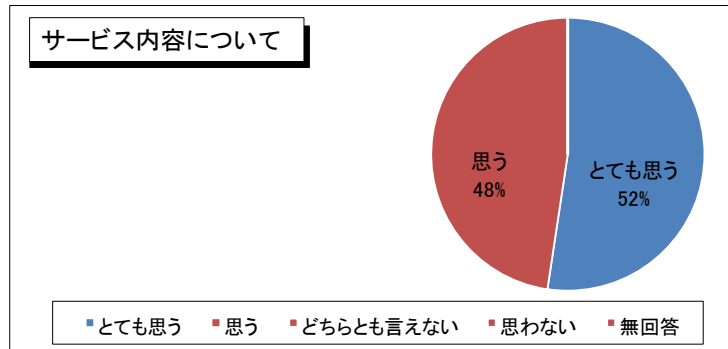
問2. 職員の言葉使いや礼儀・態度はよいと思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	15	71.4%
思う	6	28.6%
どちらともいえない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100.0%



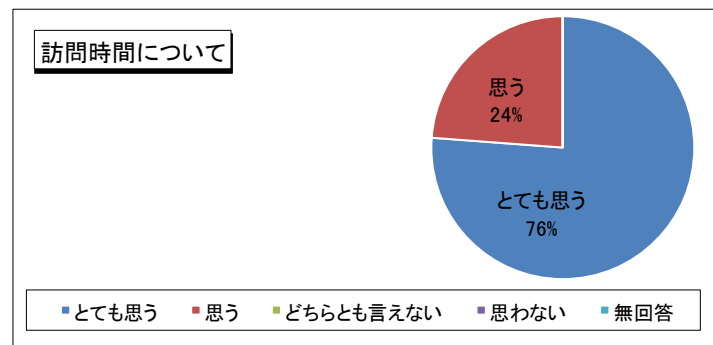
問 3. サービスの内容は事前に話し合いの元に決められた内容に沿って
きちんと行われていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	11	52.4%
思う	10	47.6%
どちらとも言えない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100.0%



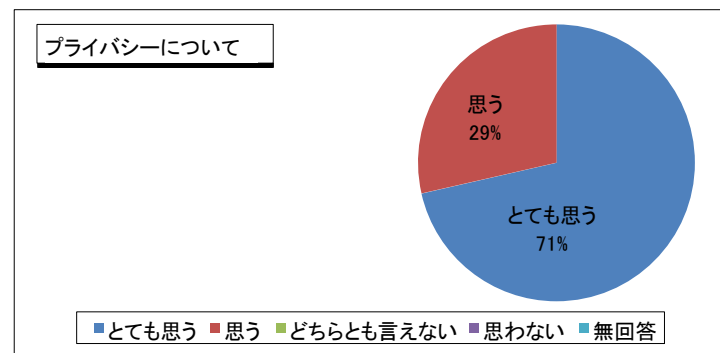
問 4. 担当の訪問介護員は決められた時間を守っていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	16	76.2%
思う	5	23.8%
どちらとも言えない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100.0%



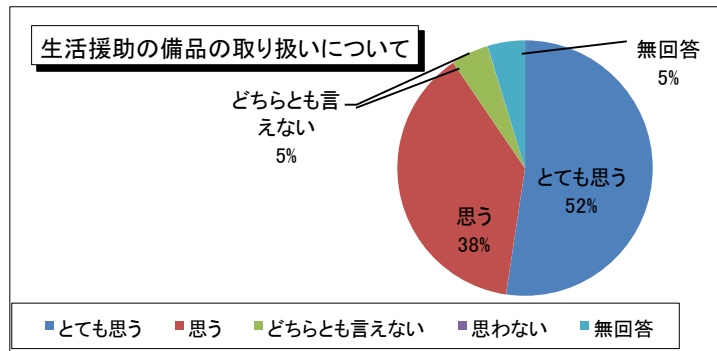
問 5. (身体介護サービスを受けている人にお尋ねします) 入浴介助・トイレ介助時
訪問介護員はプライバシーに気を配った対応をしていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	5	71.4%
思う	2	28.6%
どちらとも言えない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	7	100.0%



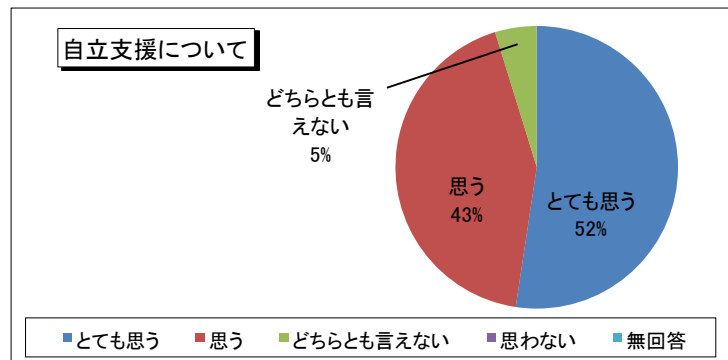
問 6. (生活援助サービスを受けている方にお尋ねします) 掃除や調理の際、備品の取り扱いについては丁寧ですか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	11	52.4%
思う	8	38.1%
どちらとも言えない	1	4.8%
思わない	0	0.0%
無回答	1	4.8%
合計	21	100.0%



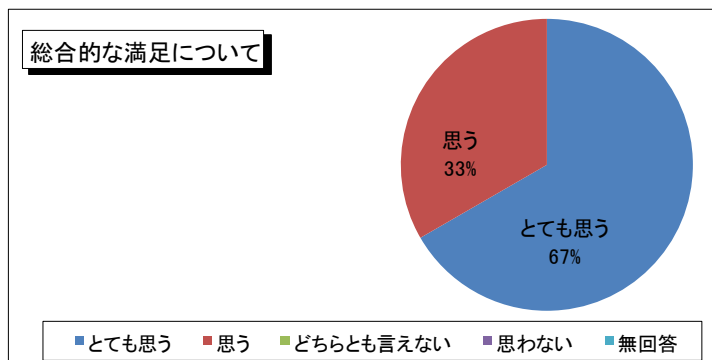
問 7. 訪問介護サービスを利用したことでご自身の意欲向上や自立の助けになっていると思いますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	11	52.4%
思う	9	42.9%
どちらとも言えない	1	4.8%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100.0%



問 8. 総合的に見て、コスモス苑の訪問介護サービスに満足されていますか？

	人数 (名)	構成比 (%)
とても思う	14	66.7%
思う	7	33.3%
どちらとも言えない	0	0.0%
思わない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	21	100.0%



問 9. その他ご意見、ご要望ありましたらご自由にご記入ください。

【ご意見】

1. 感謝で有難う
2. いつも有難うございます
3. とても助かっています。自立の助けになっています。ありがたいです。
4. 私も頑張っているつもりですが、本当に出来ない事を大変よくしてもらっています。有難うございます。
5. いつもありがたく感謝しております。どうぞ今後ともよろしく申し上げます。
6. いつもお世話になり感謝しております。
7. この状態の維持を望みます。
8. 満足しています。
9. 現状は満足していますが、もう少しお付き合いしてみないと、詳しく意見を言うことはむづかしいです。
10. 私が望むことと、貴社ができる範囲がずれていることがあります。それは仕方ないことだと思っっています。 1/週なので話を聞いてもらい迷惑かもしれません。

【回答】

10. サービスの内容について、わからないことがあれば、どんなことでもお話し下さい。その都度、介護保険で出来ること、出来ない事をご理解いただけるようにご説明させていただきます。利用者様から頂いたご意見は、サービスの向上・スタッフのスキルアップに大変役立っておりますので、どんなことでもお話しいただくと助かります。