

令和6年度城陽市社協 訪問介護センター 利用者アンケート結果

調査目的： 利用者様、ご家族様のサービスに対するご意見を頂き、今後の介護サービス内容及び職員
質の向上を図る。

対象者： 現在城陽市社協ヘルプセンターをご利用されている利用者様本人、ご家族様

調査方法： 「はい」「いいえ」「わからない」で回答

調査期間： 令和6年11月1日～12月6日

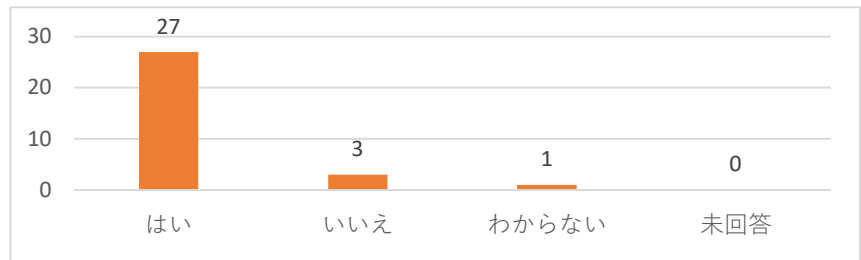
☆☆☆アンケート結果について☆☆☆

1) 配付数：50名 回答いただいた方：32名 回答率：64%

2) アンケート結果

問1. サービスの詳しい内容や利用方法について、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。

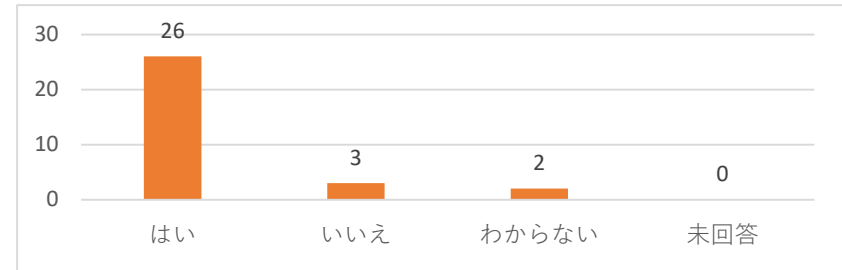
| | |
|-------|----|
| はい | 27 |
| いいえ | 3 |
| わからない | 1 |
| 未回答 | 0 |



※その他（受けない）

問2. サービスの利用料金と支払いの方法について、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。

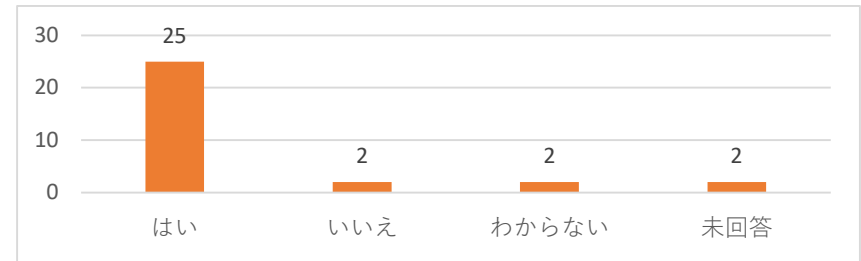
| | |
|-------|----|
| はい | 26 |
| いいえ | 3 |
| わからない | 2 |
| 未回答 | 0 |



※その他（受けない）

問3. あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。

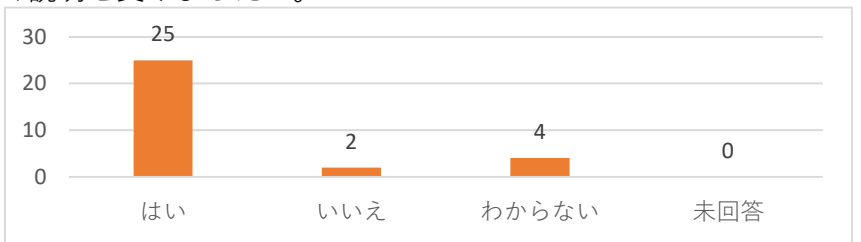
| | |
|-------|----|
| はい | 25 |
| いいえ | 2 |
| わからない | 2 |
| 未回答 | 2 |



※その他（ない）

問4. サービスをキャンセルしたいとき、又は契約を止めるときはどうすればよいのか、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。

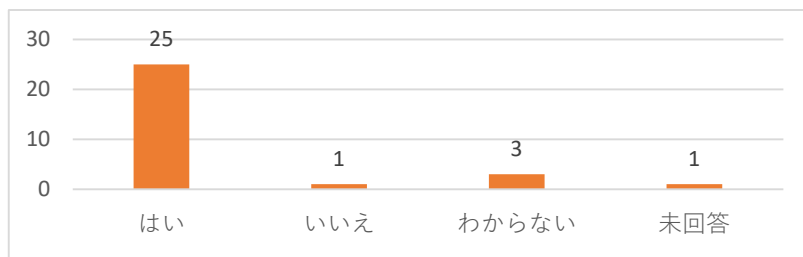
| | |
|-------|----|
| はい | 25 |
| いいえ | 2 |
| わからない | 4 |
| 未回答 | 0 |



※その他（受けない）

問5. サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、職員は、あなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。

| | |
|-------|----|
| はい | 25 |
| いいえ | 1 |
| わからない | 3 |
| 未回答 | 1 |



※その他（質問していない。親切な方が多いのですが（私が）鬱が強かったので、職員の方が直接聞いてくださるとありがたいと思いました。）

問6. サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか。

| | |
|-------|----|
| はい | 28 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 3 |
| 未回答 | 1 |



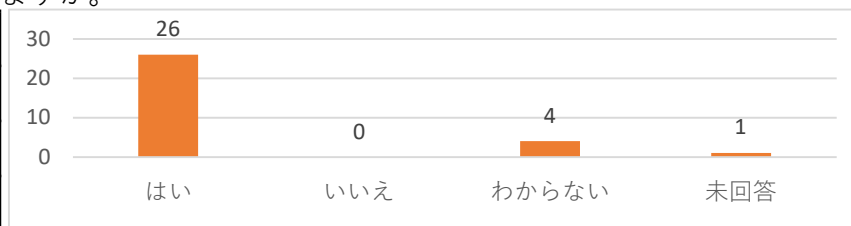
問7. サービスの内容を変えて欲しいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応してくれますか。

| | |
|-------|----|
| はい | 28 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 3 |
| 未回答 | 1 |



問8. 職員は、訪問介護計画を立てるにあたって、また計画を変更するときに、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。

| | |
|-------|----|
| はい | 26 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 4 |
| 未回答 | 1 |



※その他（鬱がひどかったので難しいと思いました。）

問9. 職員は、その日のあなたの体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫してくれますか。

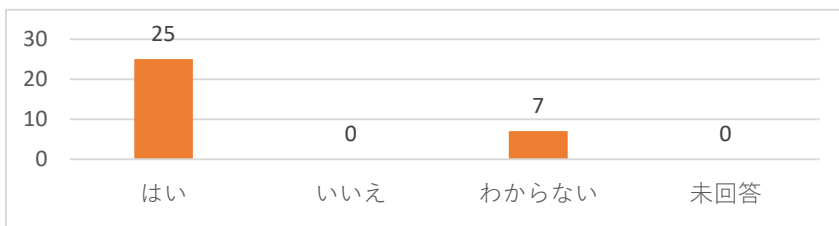
| | |
|-------|----|
| はい | 29 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 2 |
| 未回答 | 0 |



※その他（なし）

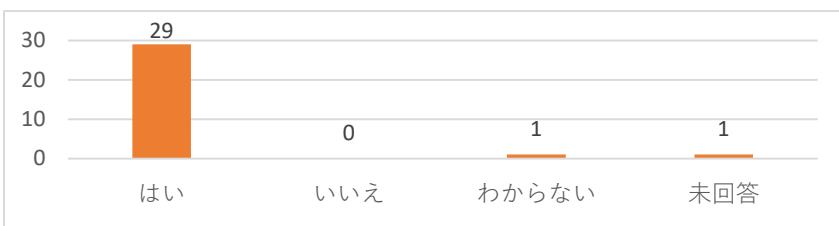
問10. 職員は、他人にあなたのことが見られたりして恥ずかしい思いをしたりすることなどがないように、あなたのプライバシーを守ったサービスを提供していますか。

| | |
|-------|----|
| はい | 25 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 7 |
| 未回答 | 0 |



問11. 職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。

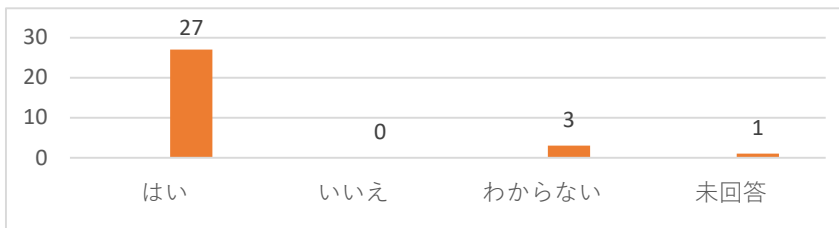
| | |
|-------|----|
| はい | 29 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 1 |
| 未回答 | 1 |



※その他（職員の方とお話したことがない。）

問12. 職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。

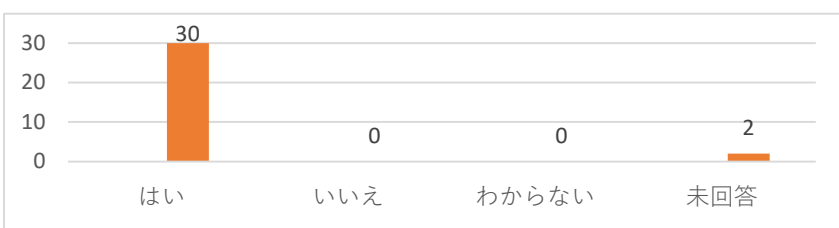
| | |
|-------|----|
| はい | 27 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 3 |
| 未回答 | 1 |



※その他（受けていないのでわからない）

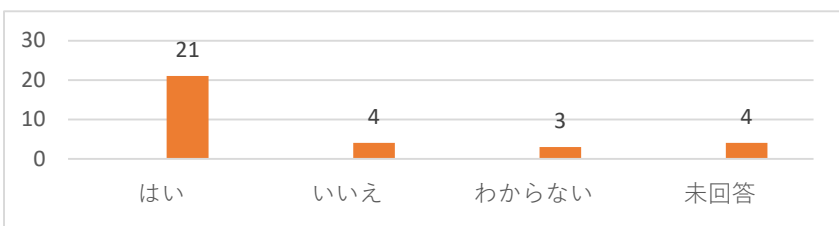
問13. 職員はサービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。

| | |
|-------|----|
| はい | 30 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 0 |
| 未回答 | 2 |



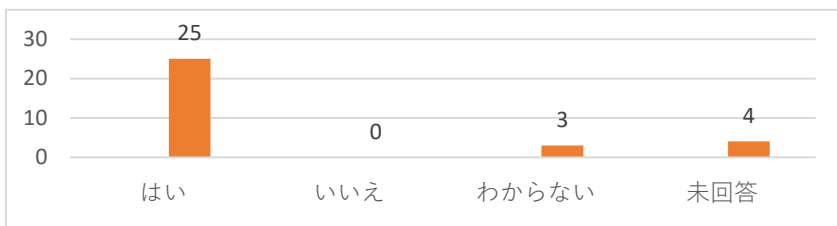
問14. 職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。

| | |
|-------|----|
| はい | 21 |
| いいえ | 4 |
| わからない | 3 |
| 未回答 | 4 |



問15. 訪問介護サービスを利用するようになってから、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。

| | |
|-------|----|
| はい | 25 |
| いいえ | 0 |
| わからない | 3 |
| 未回答 | 4 |



☆☆☆ご意見 ご要望☆☆☆

☆主人は部屋にあるのけられるものはすべてのけて掃除をしやすいようにしてくれていたのですが、主人が無くなってしまいましたので同じようにしなければいけないと思ってのけていたのですが、私は体力もなく、体が痛くてしんどくなったのでそれをヘルパーさんにいいましたら快くのけてくださったので本当にありがたく感謝しています。少しの間ですがいろいろとお話ができ☆いつも親切にさせていただいて感謝しています。ヘルパーさんが来てくださる日を楽しみに待っています。

☆ありがたい制度だと感謝しています。

☆暑い日も雨の日も来てくださり感謝しております。これからもよろしくお願いします。

☆お世話になってから日が浅いためよくわからない。

☆来訪はいつもほっとした感じで喜んでおります。

☆訪問日（清掃）を楽しみにしています。したくしく話しかけていただきます。

Ⅲ サービス内容5問ともに大変心遣いが広く、大満足しております。

☆いつもありがとうございます。体調も聞いてくださるし、話し相手もしてもらっています。

これからもよろしくお願いします。

☆職員の方とお話をしたことがないので訪問介護センターがあることも知らなかった。

サービスの内容を受けていないので返事ができません。

特に12～15は返事ができません。

【ご協力いただいた皆様へ】

本事業所ではサービス向上のため、皆様からのご相談・苦情を受け付ける窓口を設置しております。

何かございましたら、お気軽にご連絡ください。

社会福祉法人城陽市社会福祉協議会 訪問介護センター・居宅介護支援事業所

住所：〒610-0121 京都府城陽市寺田袋尻23-6

電話：0774-54-7744、0774-55-7896 FAX：0774-56-8717

MAIL： j-helper@asahinet.jp

(訪問介護相談窓口担当者： 管理者 北川洋子)

(居宅介護支援相談窓口担当者： 管理者 中村升美)

(苦情受付担当者： 石田 豪)