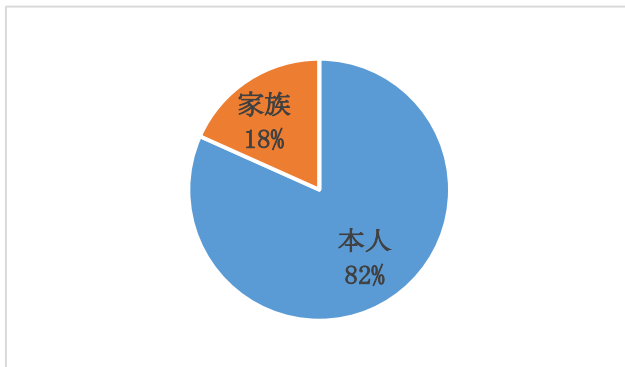


せつつ桜苑 顧客満足度アンケート（2023年度） 集計結果

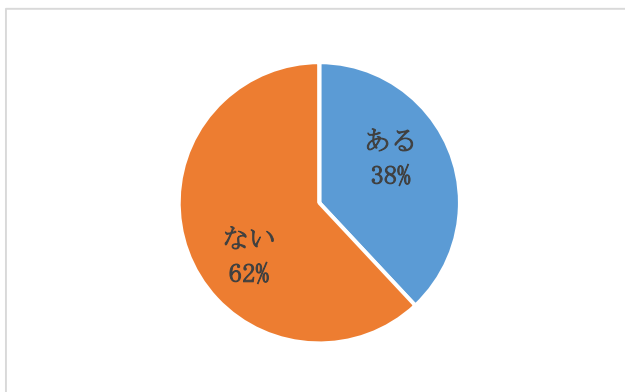
対象部署：きりんヘルパー 配布数：73 回答数：71 回答率：97.3%

Q1 顧客満足度調査票の記入者はどなたですか？



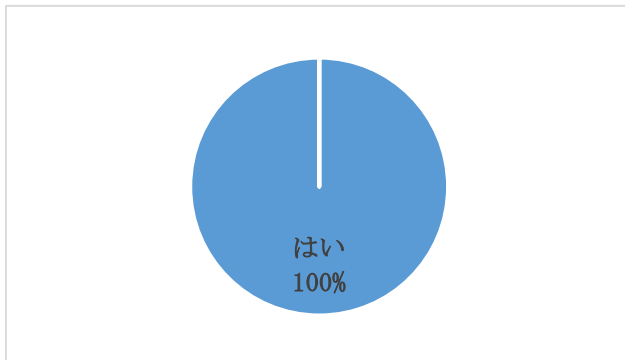
本人	58
家族	13
その他	0

Q2（事業所名）以外にご利用いただいておりますサービスはありますか？



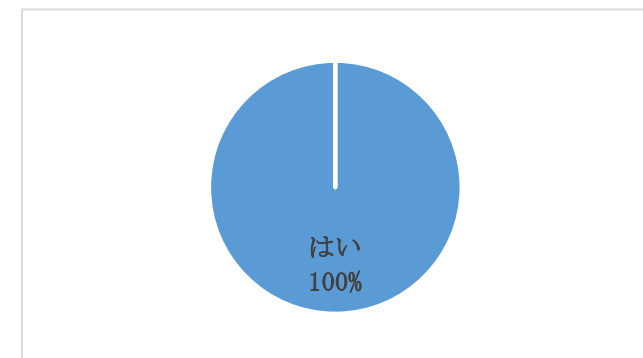
ある	27
ない	44
無回答	0

Q3 スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？



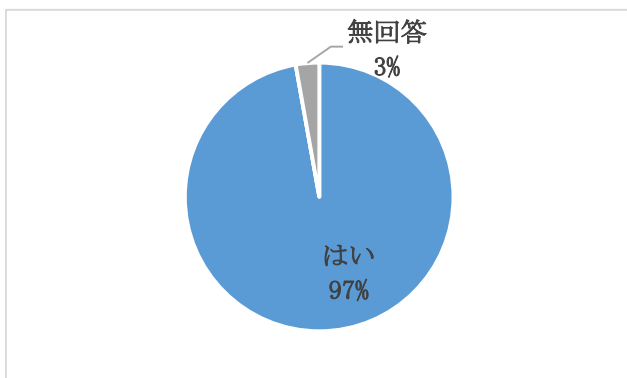
はい	71
いいえ	0
無回答	0

Q4 スタッフの対応（電話、窓口、サービス提供時）は適切だと思われますか？



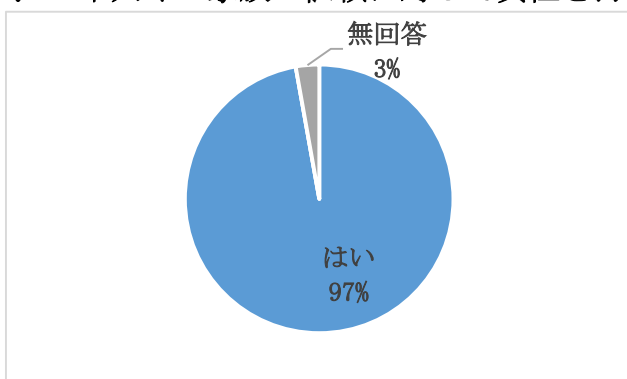
はい	71
いいえ	0
無回答	0

Q5 困ったことや苦情、要望の相談ができるスタッフはいますか？



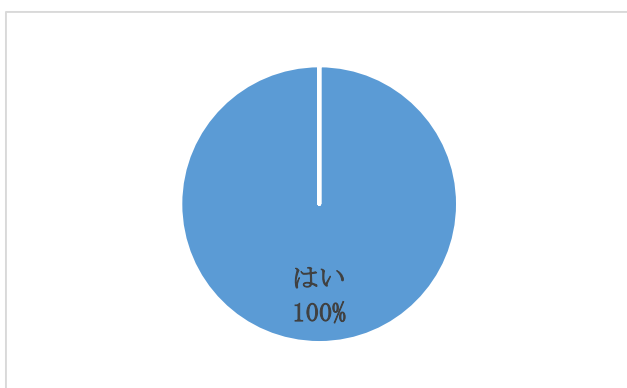
はい	69
いいえ	0
無回答	2

Q6 ご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応ができていますか？



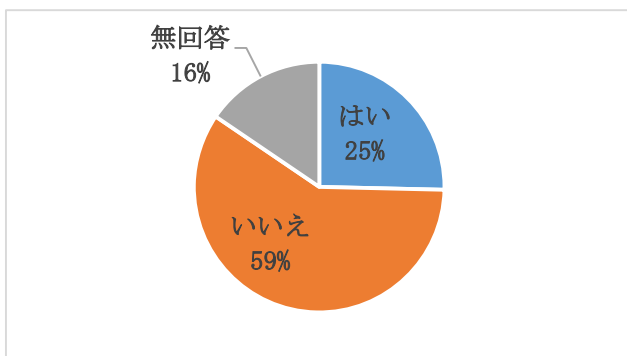
はい	69
いいえ	0
無回答	2

Q7 ご利用いただいているサービスは満足できるものになっていますか？



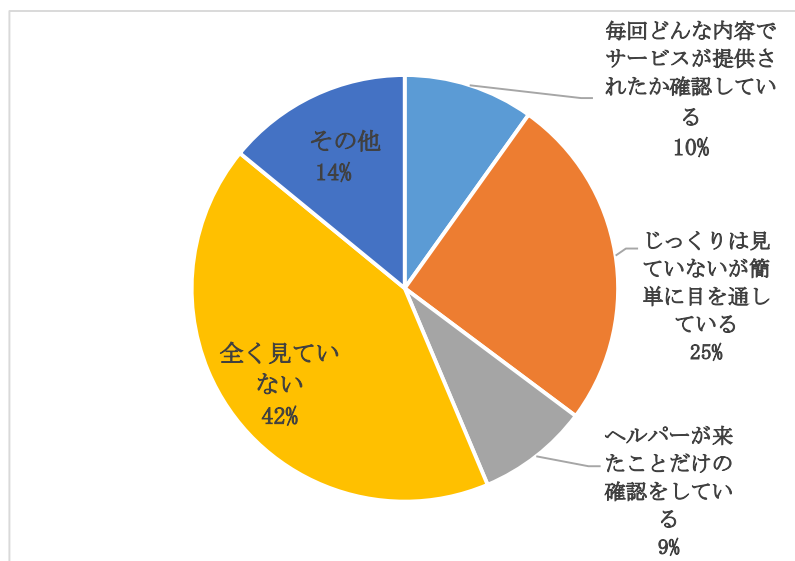
はい	71
いいえ	0
無回答	0

Q8 介護保険ではできないサービスのご利用は希望したいと思いますか。
(自費サービス)



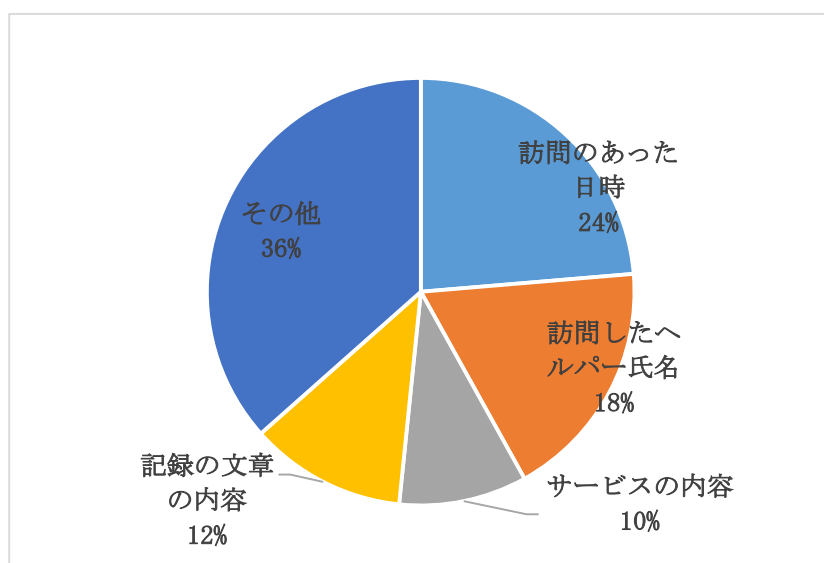
はい	18
いいえ	42
無回答	11

▶皆様のご自宅に置かせていただいている記録用紙について、確認する機会がありますか？



毎回どんな内容でサービスが提供されたか確認している	7
じっくりは見えていないが簡単に目を通している	18
ヘルパーが来たことだけの確認をしている	6
全く見えていない	30
その他	10

▶皆様のご自宅に置かせていただいている記録用紙について、最低限確認したい内容として当てはまるものはどれですか？



訪問のあった日時	22
訪問したヘルパー氏名	17
サービスの内容	9
記録の文章の内容	11
その他	34

ご意見やご要望をお聞かせください。

- ・大変満足しております。
- ・いつもとても助かっています。今後ともよろしく願いいたします。
- ・難聴になり交際範囲が少なくなってきたが適切な判断をして頂いていますので今まで通りでお願いします。”
- ・いつも訪問、買い物補助ありがとうございます。普段は一人で過ごしているの
で、来て頂いている時に、会話して頂くだけでも良いと思っています。
- ・利用者(妻)共に満足しています。”
- ・いつもお世話になっています。本人も年齢を重ねるにあたり、だんだん出来る
事が少なくなり、ヘルパー様には多大なるご迷惑をお掛けしていると思いま
す。お昼間は一人でいるので出来るだけいろいろ会話(声掛け)をしてやって
ください。

意見に対する回答（抜粋）

- ・記録の電子化に対して、特に皆さんより意見はありませんでした。直近で全ご
利用者へ電子化とサービス実施確認簿への移行の説明を行っていた為と思わ
れます。