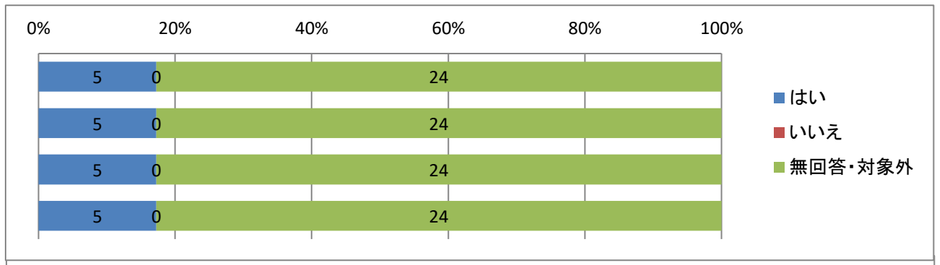
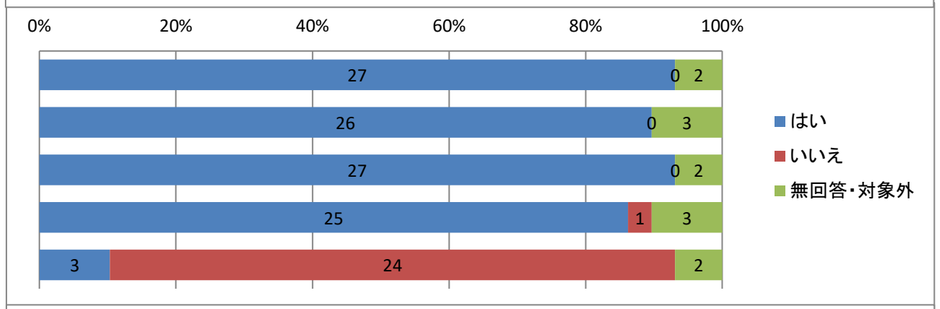
令和元年度【訪問介護（介護予防訪問介護）サービス評価に関するアンケート】

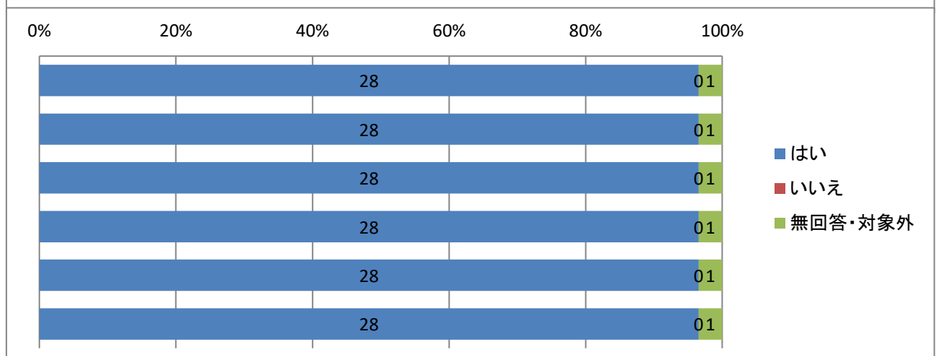
1. サービス開始時の対応について（令和元年4月以降に利用開始の方のみ回答）	はい		いいえ		無回答・対象外		総数
①サービス内容や手続きについての説明は分かりやすかったですか。	5	17%	0	0%	24	83%	29
②苦情や相談受付の窓口について、説明がありましたか。	5	17%	0	0%	24	83%	29
③訪問介護計画書を作成するとき、ご本人およびご家族の要望や、生活環境などの話を十分に聞いてもらえましたか。	5	17%	0	0%	24	83%	29
④訪問介護計画書の内容は納得のいくものでしたか。	5	17%	0	0%	24	83%	29



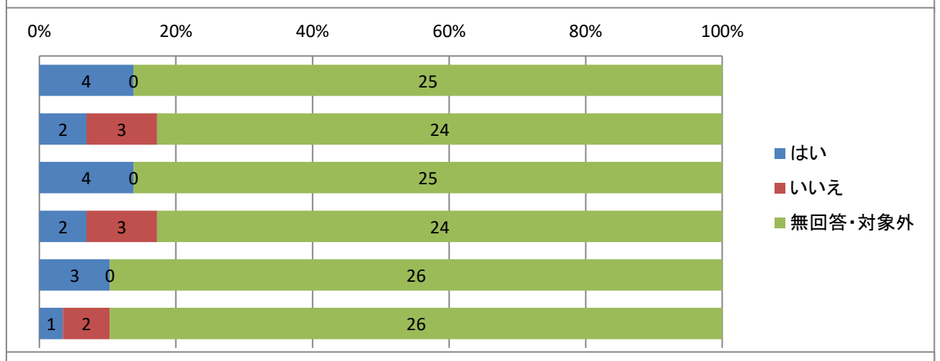
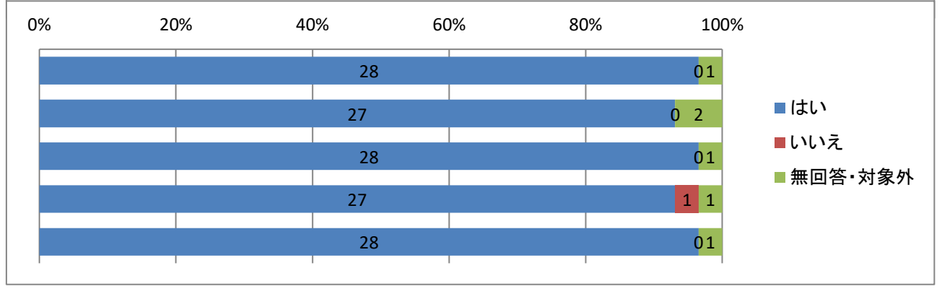
2. サービス提供の体制などについて（すべての利用者さまが対象）	はい		いいえ		無回答・対象外		総数
①現在のサービス内容や時間は、十分だと思いますか。	27	93%	0	0%	2	7%	29
②ご本人やご家族の要望に応じ、訪問の時間や曜日の変更に応じてくれますか。	26	90%	0	0%	3	10%	29
③ご本人やご家族に対して、定期的または適時相談に応じるなどの配慮は感じますか。	27	93%	0	0%	2	7%	29
④サービスのことや、その他のことなど、相談や苦情を気軽に言えていますか。	25	86%	1	3%	3	10%	29
⑤ご本人やご家族のプライバシー（個人情報など）について、不快な思いをしたことがありますか。	3	10%	24	83%	2	7%	29



3. 訪問介護員（ヘルパー）について（すべての利用者さまが対象）	はい		いいえ		無回答・対象外		総数
①ヘルパーは予定された時間どおりに訪問していますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29
②ヘルパーは訪問介護計画書にしたがい、また、ご本人の同意を得ながらサービスを行っていますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29
③ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに好感は持てますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29
④ご本人のその日の体調や気分について、気にかけてくれますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29
⑤ご本人の私物（食器・衣類・家電など）を大切に扱っていますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29
⑥ご本人の状況をみながら、ご自身で出来ることを増やすような工夫は感じられますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29



4. 身体介護サービスについて（身体介護サービスの利用者さまが対象）	はい		いいえ		無回答・対象外		総数
①着替えの介助の際は、ご本人の身体状況に合わせて工夫されていますか。	4	14%	0	0%	25	86%	29
②着替えの介助の際に、不快な思いをしたことがありますか。	2	7%	3	10%	24	83%	29
③入浴の介助の際は、快適で安全に入れるよう工夫されていますか。	4	14%	0	0%	25	86%	29
④入浴の介助の際に、不快な思いをしたことがありますか。	2	7%	3	10%	24	83%	29
⑤排泄（トイレ・おむつ）介助の際は、素早く適切な処理をしていますか。	3	10%	0	0%	26	90%	29
⑥排泄（トイレ・おむつ）介助の際に、不快な思いをしたことがありますか。	1	3%	2	7%	26	90%	29



5. 総合的なサービスの満足度について（すべての利用者さまが対象）	はい		いいえ		無回答・対象外		総数
①サービスを利用して、ご本人の生活や身体状況は良くなりましたか。	28	97%	0	0%	1	3%	29
②事業所の職員の、介護に関する知識や専門性に満足していますか。	27	93%	0	0%	2	7%	29
③この事業所を知人にも勧めたいと思いますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29
④この事業所を引き続き利用していきたいですか。	27	93%	1	3%	1	3%	29
⑤全体的にみて、この事業所に満足していますか。	28	97%	0	0%	1	3%	29