

令和2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2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。                       | 8  | 24%  | 0   | 0%  | 26      | 76% | 34 |
| ②苦情や相談受付の窓口について、説明がありましたか。                            | 8  | 24%  | 0   | 0%  | 26      | 76% | 34 |
| 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。 | 8  | 24%  | 0   | 0%  | 26      | 76% | 34 |
| ④訪問介護計画書の内容は納得のいくものでしたか。                              | 6  | 18%  | 1   | 3%  | 27      | 79% | 34 |
| 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。                             | 32 | 94%  | 1   | 3%  | 1       | 3%  | 34 |
| 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。                  | 32 | 94%  | 0   | 0%  | 2       | 6%  | 34 |
| 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。               | 32 | 94%  | 0   | 0%  | 2       | 6%  | 34 |
| 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。                  | 32 | 94%  | 0   | 0%  | 2       | 6%  | 34 |
| 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。         | 6  | 18%  | 26  | 76% | 2       | 6%  | 34 |
| 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。                            | 34 | 100% | 0   | 0%  | 0       | 0%  | 34 |
| 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。        | 34 | 100% | 0   | 0%  | 0       | 0%  | 34 |
| 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。                        | 33 | 97%  | 0   | 0%  | 1       | 3%  | 34 |
| 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。                        | 34 | 100% | 0   | 0%  | 0       | 0%  | 34 |
| 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。                       | 33 | 97%  | 0   | 0%  | 1       | 3%  | 34 |
| 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。              | 34 | 100% | 0   | 0%  | 0       | 0%  | 34 |
| 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。                    | 8  | 24%  | 0   | 0%  | 26      | 76% | 34 |
| 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。                          | 1  | 3%   | 7   | 21% | 26      | 76% | 34 |
| 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。                       | 7  | 21%  | 0   | 0%  | 27      | 79% | 34 |
| 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。                           | 0  | 0%   | 7   | 21% | 27      | 79% | 34 |
| 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。                    | 4  | 12%  | 0   | 0%  | 30      | 88% | 34 |
| 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。                   | 0  | 0%   | 4   | 12% | 30      | 88% | 34 |
| 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。                      | 29 | 85%  | 3   | 9%  | 2       | 6%  | 34 |
| 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。                       | 33 | 97%  | 0   | 0%  | 1       | 3%  | 34 |
| ③この事業所を知人にも勧めたいと思いますか。                                | 33 | 97%  | 0   | 0%  | 1       | 3%  | 34 |
| ④この事業所を引き続き利用していきたいですか。                               | 33 | 97%  | 0   | 0%  | 1       | 3%  | 34 |
| ⑤全体的にみて、この事業所に満足していますか。                               | 32 | 94%  | 1   | 3%  | 1       | 3%  | 34 |

