

2020年3月実施ご利用者様満足度アンケート集計

評価	「5」	「4」	「3」	「2」	「1」
I. 職員について(接遇マナー) *下記4問平均	74.0%	16.7%	8.1%	0.6%	0.7%
I.① 職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足している	73.2%	14.4%	10.7%	1.4%	0.3%
I.② 職員は笑顔で対応している	72.2%	18.2%	8.9%	0.0%	0.7%
I.③ 職員は清潔感のある身だしなみである	77.3%	15.1%	6.5%	0.3%	0.7%
I.④ ご利用者への気配りや思いやりを感じられる	73.2%	18.9%	6.2%	0.7%	1.0%
	「5」	「4」	「3」	「2」	「1」
II. サービスについて *下記8問平均	61.6%	21.1%	14.0%	1.7%	1.5%
II.① ご利用者のご家族の希望や考えをよく聞いてくれる	65.3%	21.3%	10.0%	2.1%	1.4%
II.② ご利用者の健康状態の変化によく気づいてくれる	64.9%	22.3%	10.7%	1.4%	0.7%
II.③ 訪問の予定時間がきちんと守られている	65.6%	21.3%	10.3%	1.7%	1.0%
II.④ 急に体調が悪くなられたとき等の緊急時は素早く対応してくれる	49.5%	22.0%	22.3%	2.7%	3.4%
II.⑤ 身体の状態や症状に応じた対処方法をアドバイスしてくれる	64.9%	19.6%	12.0%	2.1%	1.4%
II.⑥ サービス内容とその理由や意味についての説明が実施されている	61.9%	19.6%	14.4%	1.4%	2.7%
II.⑦ ケアプランやサービス内容確認書に沿ったサービスが実施されている	64.6%	16.8%	16.5%	1.0%	1.0%
II.⑧ 他のサービス担当者との申し送りを実施されている	56.0%	25.8%	16.2%	1.4%	0.7%
	「5」	「4」	「3」	「2」	「1」
III. サービスを利用する前と比べて *下記3問平均	42.0%	28.6%	23.0%	3.3%	3.0%
III.① 心身の状態が安定したり、苦痛や症状がやわらいだ	47.1%	25.1%	22.7%	2.7%	2.4%
III.② 不安や困ったことが減った	39.9%	32.6%	22.0%	2.4%	3.1%
III.③ 自宅での生活に自信を持つことができた	39.2%	28.2%	24.4%	4.8%	3.4%