

## ステップ バイ ステップ 生活介護利用満足度アンケート

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	対策				
1	スタッフは、笑顔で気持ちの良い挨拶をしていますか	8		1							
2	スタッフの電話対応は丁寧でしょうか	7	2								
3	スタッフの服装や身だしなみ、態度について好感・親近感が持てますか	5	2	2							
4	スタッフの支援は適切で、ご利用者様のために頑張っているでしょうか	6	3								
5	スタッフとは、連絡や意見交換などコミュニケーションがとれていますか	7	1	1							
6	スタッフは、困ったことや相談、要望に対してしっかり対応してくれますか	5	2	2							
7	当事業所は、重要事項や個別支援計画など、サービスを受ける上で適切な説明をしていますか	7		2							
8	当事業所は、要望や苦情があった際、また諸手続きなど、きめ細かく迅速に対応していますか	5	2	2							
9	当事業所は、積極的な情報提供、情報開示に取り組んでいると思われませんか	3	4	2							
10	ご利用者様が受けるサービスの施設、設備または備品は快適で充実していますか	2	5	2							

1

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	対策				
11	当事業所は、ご利用者様のプライバシーがしっかり守られていると思えますか	6	2	1							
12	当事業所は、ご利用者様の人権を尊重した対応を行っていますか	7	1	1							
13	ケガなど緊急時の報告や処置を適切に行っていますか、又は体制ができていると思われませんか	6	1	2							
14	サービス内容について、一日の活動内容はよく考えられ工夫されていますか	6	2	1							
15	プログラムや活動、サービス利用の中で余暇支援やレクリエーションは充実していますか	4	3	2							
16	ご利用者様は、サービスを利用して充実感を得ていますか	5	3	1							
17	ご利用者様の清潔保持、身だしなみについて、十分な支援やフォローを受けていますか	4	3	2							
18	総合的に当事業所の満足度を教えてください。	6	3								

2

※	ステップに要望したいことがありましたら、自由にお書きください。									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援員さんたちにはいつもよくしてもらい有難く思っています。今後とも宜しくお願い致します。</li> <li>・ 利用者が喜んで通所できているので、安心しています。</li> <li>・ まだコロナが落ち着かないため何をするにも制限がかかってしましますが、落ち着いたら余暇活動の幅を広げてもらとうれしいです。自分たちではできないものもあるし、食べることが楽しみなので少しずつできる範囲でもらえればと思います。</li> <li>・ 本人が毎日怪我無く楽しく過ごせたらうれしいです・面倒かけますけどよろしくお願いします</li> </ul>									