

～顧客満足度アンケート結果のご報告～

日頃より「ケアプラザ・みやその」の福祉用具レンタルサービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。
皆様にご協力いただきましたアンケート結果につき、ご報告申し上げます。

趣旨

事業を運営する上でもっとも重要な「サービスの質」についてアンケート調査を行い、現状の問題点やご利用者のニーズを捉えることで、より一層の質の高いサービスを提供することを目的に実施いたしました。

期間

平成27年4月1日から平成28年3月31日までのサービス期間

配布先

ケアプラザ・みやその福祉用具ご利用者全員に配布し、結果41名の方からご回答を頂きました。

結果

右表のとおりです。

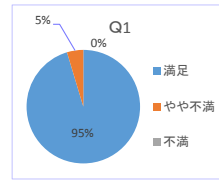
まとめ

●Q1の全般についての満足度は、95%の方から「満足」との評価を頂き、またQ3.言葉使いやマナーについても全ての方から「丁寧な対応」との評価を頂きました。

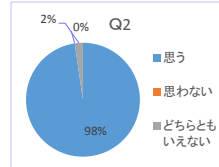
○反面、評価の低かったQ5.「商品の点検・使用状況確認訪問」については、7名（17%）の方が「いいえ」と回答しており、更にはQ10.「苦情や希望の伝達」では10名（23%）の方が「だいたい伝えられる」を選択しています。
これについては、運用面の改善項目として捉えて改善してまいります。

アンケートのご協力をいただき、ありがとうございました。
その他、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお申し付けください。

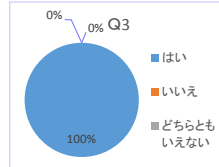
Q1.福祉用具貸与事業全般における満足度をお聞かせください



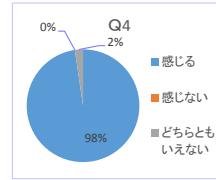
Q2.ご利用いただいている福祉用具は、あなたの意向や希望に沿っていると思いますか



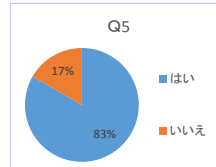
Q3.福祉用具担当者は、言葉使いやマナーなど丁寧に対応していますか



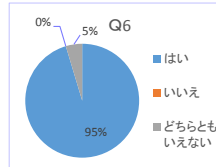
Q4.商品搬入の際、建物や家具などを傷つけないよう配慮していると感じますか



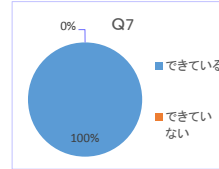
Q5.福祉用具専門相談員は、定期的にご自宅を訪問して、商品の点検や使用状況を確認していますか



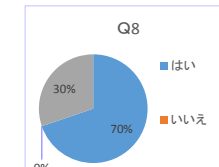
Q6.福祉用具を使用する際、商品の説明・取扱い方法・注意事項などの説明は満足いくものでしたか



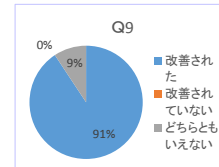
Q7.福祉用具専門相談員は、あなたのプライバシーに配慮した行動ができていますか



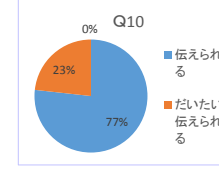
Q8.商品に故障などが発生した時に、福祉用具専門相談員はスピーディーに対応してくれましたか



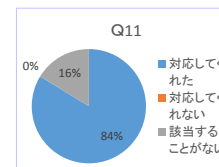
Q9.福祉用具を利用して、心身や生活状況などが改善されましたか



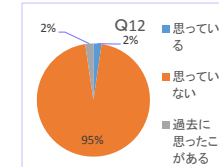
Q10.サービス内容の疑問（苦情）や希望を気軽に事業所に伝えられますか



Q11.サービスの内容に対する希望や要望には、すぐに対応してくれましたか



Q12.福祉用具専門相談員を変更してほしいと思いますか、又は思ったことがありますか



Q13.ケアプラザ・みやそのを今後も継続して利用したいと思いますか

