

ヘルパーステーション利用者満足度調査結果

(1)調査対象者: 49名 調査期間:平成27年11月1日～11月30

(2)調査結果: 36名解答あり(回収率73%)

①回答して頂いた方

ご本人	ご家族	記入なし
23	12	1

(複数回答あり)

②答えている方の性別を教えてください。

男性	女性	記入なし
10	25	1

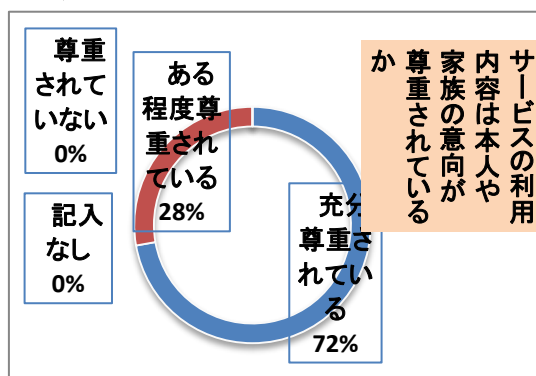
(複数回答あり)

(3)サービス内容についてお尋ねします。

問1 サービスの利用内容は本人や家族の意向が尊重されていますか？

	今年	前年
充分尊重されている	26	22
ある程度尊重されている	10	1
尊重されていない	0	0
記入なし	0	0

* 良く尊重されている。

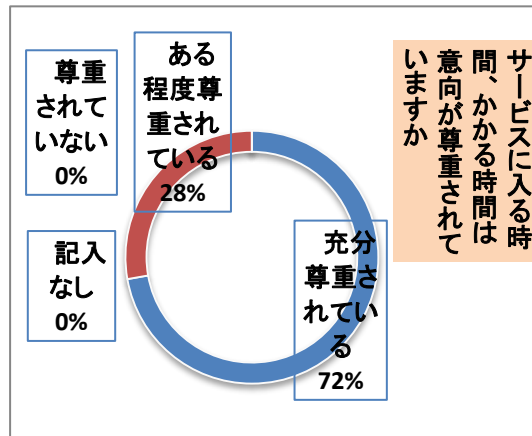


問2 サービスに入る時間、サービスにかかる時間は本人や家族の意向が尊重されていますか？

	今年	前年
充分尊重されている	27	20
ある程度尊重されている	7	1
尊重されていない	2	0
記入なし	2	2

* 意向が尊重されている。

* 時間より早く帰る。* サービス時間を多めにしたい

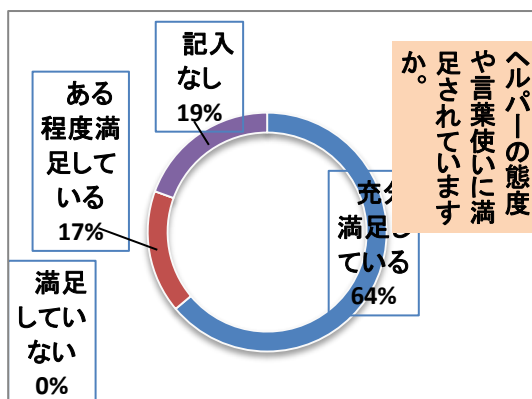


(4)ヘルパーについてお尋ねします。

問3 ヘルパーの態度や言葉使いに満足されていますか？

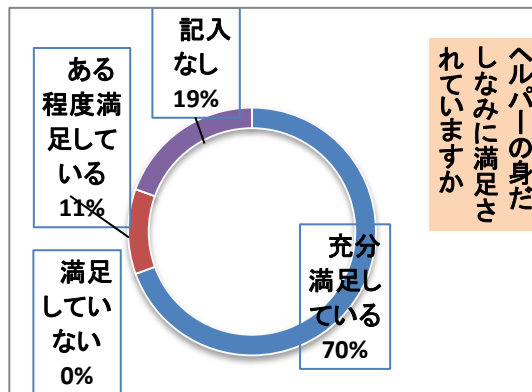
	今年	前年
充分満足している	23	19
ある程度満足している	6	4
満足していない	0	0
記入なし	7	1

* 非常に満足している。* 職員教育が出来ている。



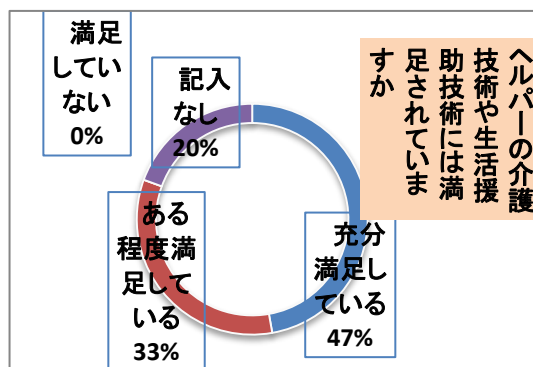
問4 ヘルパーの身だしなみに満足されていますか

	今年	前年
充分満足している	25	19
ある程度満足している	4	4
満足していない	0	0
記入なし	7	1



問5 ヘルパーの介護技術や生活援助技術には満足されていますか。

	今年	前年
充分満足している	17	17
ある程度満足している	12	6
満足していない	0	0
記入なし	7	1

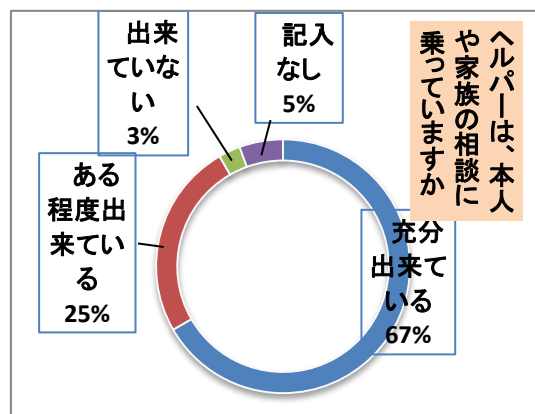


(5) 要望・苦情の対応について

問6 ヘルパーは本人や家族の相談に乗っていますか、又、要望や苦情を聞いてくれますか。

	今年	昨年
充分出来ている	24	19
ある程度出来ている	9	5
出来ていない	1	0
記入なし	2	0

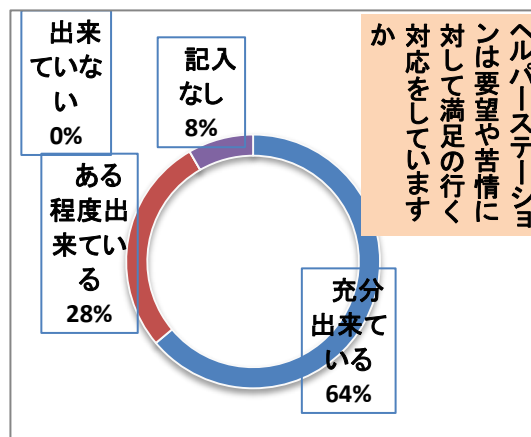
* 相談に乗ってくれて助かっています。



問7 ヘルパーステーションは要望や苦情に対して満足の行く対応をしていますか。

	今年	昨年
充分出来ている	23	16
ある程度出来ている	10	5
出来ていない	0	0
記入なし	3	3

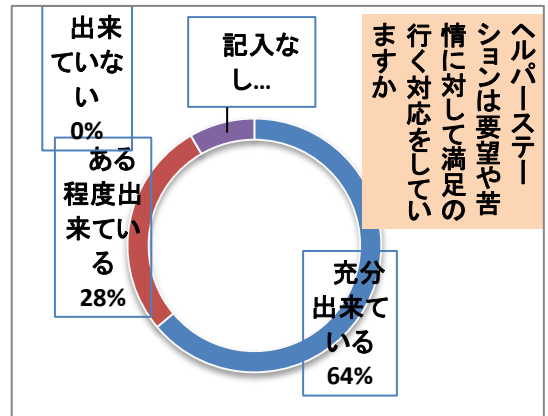
* 要望に応えてくれてありがたい



問8 ヘルパーは介護保険上、出来ないサービスについてきちんと説明していますか

	今年	昨年
充分出来ている	23	15
ある程度出来ている	11	7
出来ていない	0	0
記入なし	2	2

* 頼んだことがない。



その他の意見:

- ・いつも安心して仕事に出かけています。何か不足していることがあるのではと思いつつ不在にしています。
- ・喘息がありほこりまみれの部屋に寝ていましたが、ヘルパーさんが入るようになり少しづつ掃除してくれて清潔になり病気も良くなりました。
- ・複数のヘルパーさんが交代して料理を作られますが、ヘルパーさんによって料理技術に差があるようです
- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・先日、急に体調が悪くなったとき、ヘルパーさんたちの素速い対応に家族、皆感謝しております。

今回のアンケートへのご協力ありがとうございました。

皆様より、たくさんの感謝のお言葉を頂き、これからのヘルパーの励みになると思います。

アンケートの中に、「時間より早く帰る」「料理技術に差がある」などのご意見を頂きました。

・「時間より早く帰る」というご意見については、サービスの提供時間は援助の内容とそれに係る時間で決めさせていただきます。再度、担当ケアマネジャーさんかヘルパーの責任者へご確認ください。

(サービス提供責任者 : 川内野・井手口)

・料理技術の差については、ヘルパーも利用者様の好みなど、みんなで共有しながらサービス提供に入っておりますが、ご不満の点がございましたら遠慮なくお申し付けください。

これからも、皆様のご意見をもとに自己研鑽に励み、より質の高いサービスを提供できるようにしたいと思います。

平成28年より、**介護予防・日常生活支援総合事業**が始まります。訪問介護をご利用の方も新しい制度へ移る方もいらっしゃると思います。ご不明な点は、担当のケアマネジャー様へご確認ください。

生活支援サービス(自費事業)は、法人独自の減免制度を新たに始めました。**介護保険料が、第1段階・第2段階でご家族の支援が受けられない方ご相談ください。非該当の方も入院などでお困りの方は対象になります。**

お問い合わせは、092-324-6334

社会福祉法人 慈愛会

検索

<http://www.jiaikai-fuk.or.jp/>