

## 訪問介護利用者満足度アンケート調査結果のお知らせ

皆様には、日頃より当法人の事業にご理解とご協力をいただき、こころより御礼申しあげます。このたび、訪問介護事業について、ご利用者様・ご家族様のご意見を聞かせていただきましてありがとうございました。

心温まる応援の言葉を頂き、これからも尚いっそう利用者様と共に素晴らしいひとときを過ごす事ができるよう、アンケートの結果を参考に、より質の高いサービス提供を目指し、チームワークを大切に今後の活動に繋げていきたいと思っております。



### 訪問介護利用者満足度アンケートの集計結果

配布数 [ 30 件 ]

回収数 [ 28 件 ]

回収率 [ 93 % ]

1. 相談や苦情の窓口がある事をご存知ですか？  
[ ほっとあい・地域包括支援センター・第三者委員会・他 ]

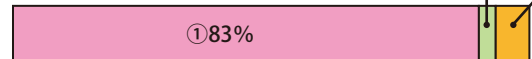


①知っている ②知らない ③わからない又は覚えていない

#### 《今後の対応》

相談や苦情の窓口については契約時にきちんと説明させていただいていますが、再度「相談の窓口・苦情対応一覧」を同封させていただきます。

2. 苦情や相談はよく聞いてくれ、対応してくれますか？



①良く聞いて対応してくれる ②あまり聞いてくれない ③苦情や相談がしにくい

#### 《今後の対応》

利用者様に寄り添い、想いをくみ取れるような信頼関係が築けるよう務めていきます。

3. 訪問介護サービス計画書の目標や、内容について説明を受けましたか？



①解りやすく説明を受けた ②説明は受けた ③わからない又は覚えていない

#### 《今後の対応》

説明が充分に理解して頂けているか、確認を行いながら進めて行くようにしていきます。

4. プライバシー保護に適切に配慮されていますか？



①配慮されている ②どちらともいえない ③配慮されていない

#### 《今後の対応》

プライバシー保護についての研修を繰り返し行い、さらにいっそうの徹底を心がけていきます。

5. サービスの内容には満足されていますか？



①満足している ②どちらともいえない ③満足していない

#### 《今後の対応》

担当ヘルパー全員でサービスの統一を図り、満足していただけるよう努めていきます。

6. ヘルパーの介護技術、対応について満足されていますか？



①満足している ②どちらともいえない ③満足していない

#### 《今後の対応》

さらにいっそうの研修を重ね、利用者様に質の高いサービスが提供できるように努力いたします。

### ～日頃感じてることや意見～

◎何もできなかった私が、ヘルパーさんの励ましで徐々に出来るようになり、褒めて頂く事でますます頑張ろうという意欲がわいてきます。ありがたいです。

◎細かいところまで気が付いて、その都度対応していただき大変感謝しています。いつもありがとうございます。

◎何事も良くしてもらい、とても満足です。これからも宜しくお願いします。