

2023 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上げます。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。

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。

2023 訪問介護利用者満足度アンケートの集計結果

配布数 [4 5 件]

回収数 [4 5 件]

回収率 [1 0 0 %]

①満足  ②やや満足  ③やや不満  ④不満  ⑤その他 

1. 利用・説明について

(1) ヘルパーの利用について、担当者から丁寧にわかりやすく説明がありましたか？



今後の対応 契約の際にきちんと説明をさせて頂いていますが、再度納得していただけるような説明をこころがけていきます。

(2) 訪問介護計画書は、ご利用者様の希望を踏まえ作成されていますか？



今後の対応 利用者様の状況等のアセスメントを行い、介護保険制度の中で希望に添った計画書の作成に努めていきます。

2. ヘルパーの対応について

(1) 訪問時間（来る時間・帰る時間）を守っていますか？



今後の対応 前日確認を続け時間厳守に努めていきます。

(2) ヘルパーの言葉使い、服装、態度はいかがですか？



今後の対応 信頼関係を築けるような、きちんとした言葉使い、態度で接するよう今後も注意していきます。

(3) ヘルパーの介護技術や対応は満足していますか？



今後の対応 今後もいっそうの研修を重ね、利用者様に質の高いサービスを提供できるように努力いたします。

(4) ヘルパーは介護相談にのり、助言をしてくれますか？



今後の対応 利用者様、ご家族様との信頼関係を築き、安心して相談していただけるように努めます。

2. ヘルパーの対応について

(5) ヘルパーはプライバシー保護、個人情報保護に配慮していますか？



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にこころがけていきます。

(6) ヘルパーの感染予防対策（マスクの着用、手指消毒）は徹底されていますか？



今後の対応 今後も感染対策を徹底していきます。

《訪問ヘルパーの感染対策について》

1. 朝の検温・体調(咳の有無、倦怠感、のどの違和感等)をチェックリストに記入し、毎日事務所へ報告を入れる。
2. 活動前後に手指の消毒（携帯用）を行い、出入りする
3. マスクを着用し外さない
4. 活動終了後はソープで手を洗い、その後消毒を行う
5. 活動時のエプロンは利用者ごとに交換し、ハンカチ等は一件一枚を厳守し洗濯を行います

[介護員の持ち物]

携帯用消毒・ハンドソープ・使い捨て手袋・ハンカチ・エプロン・記録紙
短パン・タオル・着替え等（入浴介助の場合）

3. 最後にお伺いします

(1) ヘルパーの利用に満足していますか？



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に努めていきます。

利用者様からの心温まる声をいただきました

- ◎ヘルパーさんの対応はとても親切で気楽です。相手の気持ちを優しく受け入れてくれます。
- ◎皆さん良く時間内にしていただいています。
- ◎ヘルパーさんの声掛けで母も以前より元気が出ています。会話も楽しみで頭の活性化にもなります。ヘルパーさんの元気な所が母にパワーを与えていただいています。今後ともよろしくお願い致します。
- ◎主に買物をしていただいています。私の身になってやっていただいています。ありがとうございます。
- ◎すべて満足です。
- ◎何を欲しているのかを聞いて仕事をしてくれています。頑張ってください。
- ◎別居している父の様子について連絡をいただいたり、メモに残していただきありがとうございます。
- ◎とても丁寧に世話していただき、感謝しています。
- ◎年齢と共に衰える中、ほっとあいと出会い安心してお話できています。うれしい時・悲しい時ほっとあいさんが来ると落ち着き心のオアシスです。今後ともよろしくお願い致します。
- ◎もう少し時間に余裕があればと思うことがあります。

お忙しい中アンケートへのご協力ありがとうございました。今後ともお気づきになられたことはいつでも遠慮なくお話し下さい。