



《介護保険事業》
訪問介護
(ホームヘルパー)

昨年度の振り返りと今年度の抱負 訪問介護利用者満足度アンケート調査結果

昨年もみんなでそれぞれの目標に向かって頑張ることができました。

2名の方がほっとあいを去ることになってしまい、とても残念です。少ない人数で今年も頑張っていきます。

チームワークは1人1人の思いやりから

加齢に負けずに!!
ガンバった!



訪問介護利用者満足度アンケート調査結果のお知らせ

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? ②0% ③3% 無回答6%



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努めています。

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? ③6% 無回答3%

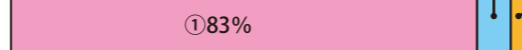


① 解りやすく説明を受けた ② 説明は受けた ③ わからない又は覚えていない

《今後の対応》

説明が十分に理解して頂いているか、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? ②6% ③0% 無回答3%



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? ②6% ③0% 無回答3%



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? ②3% ③0% 無回答3%



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。

満足度アンケートのご協力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に願っています!



《自主事業》

——— 住民参加型の支え合い助け合い活動 ———
ファミリーサポートホームヘルプ ほっとあいの家
おしゃべりサロンほっとあい ほっとあい夢ステーション

お互いに協力しあって一日をすごす仲間・チームメンバーです

「ほっとあいの家・おしゃべりサロン」は利用者の皆さん、有償・無償のボランティア・地域のボランティアさんやグループの皆さん、全員が参加者です。お互いに協力しあって一日をすごす仲間・チームメンバーです。お一人お一人の「存在感」は大きく、各々に「役割」があることを感じながらすごした一年間でした。皆さんから多くのアイデアをいただきました。

《壁を飾ったオブジェ》

春



夏



秋



冬



その他



《ボランティア》

～さくら祭りお休み処開催～



さくらメッセージカードづくり



さくらまつり案内表示づくり

《鎌田先生と一緒に作ったお料理》



《手作り作品》

クリスマスツリー



いのしし



ほっき貝のおひなさま

《野外活動》



お花見



藤を見に



日光浴



芋煮会



はらこめしを食べに

31年度も行きたいところ、やりたいところのために体調を整え、外出の準備をする、それが筋肉の維持や虚弱予防につながります。参加者の皆さんと一緒に楽しく笑顔ですごしたいと思えます。

「今日も行きたくなる。行ってほっとする居場所」にしたいと思えます。

(次回は、ファミリーサポートホームヘルプサービス・夢ステーションをご紹介します。)