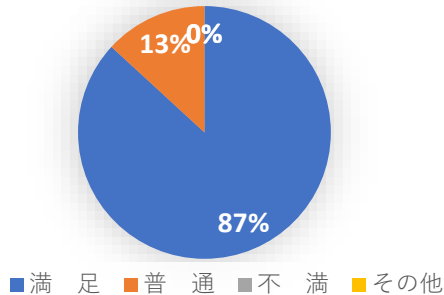


平賀事業所（訪問介護・居宅介護） 満足度調査結果報告

問1. ヘルパーの身だしなみは清潔感がありますか？

身だしなみ、清潔感

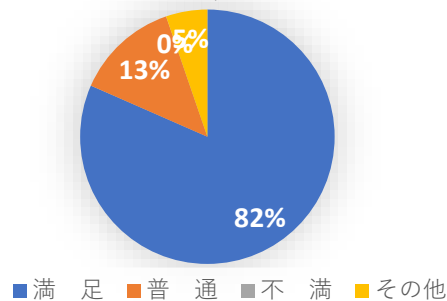
【自由記入欄】



問2. ヘルパーのあいさつ、言葉遣いはていねいですか？

あいさつ、言葉遣い

【自由記入欄】



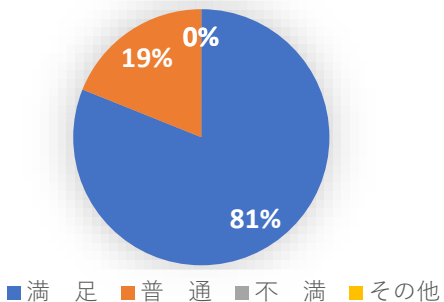
①丁寧な人もいるし、そうじゃない人もいる。

➡ヘルパーの言葉遣いについて、ご不快な思いをさせてしまうことがあり、大変申し訳ございません。ご利用者様にご満足いただけるよう、研修や指導を強化し、言葉遣いや態度の改善に努めてまいります。

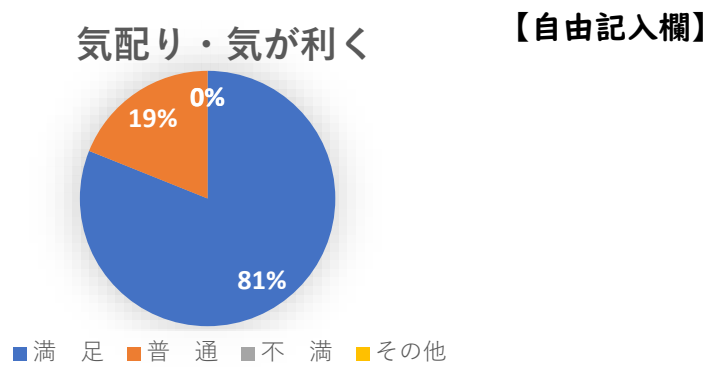
問3. ヘルパーに笑顔や親しみを感じますか？

笑顔・親しみ

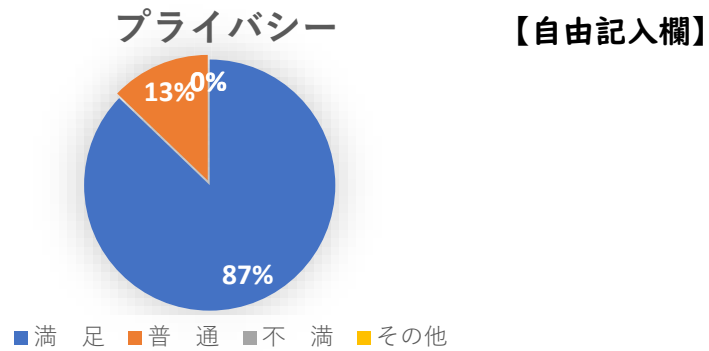
【自由記入欄】



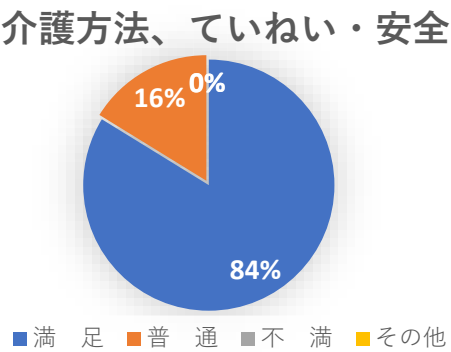
問4. ヘルパーに細かい気配り、気が利く等の配慮はありますか？



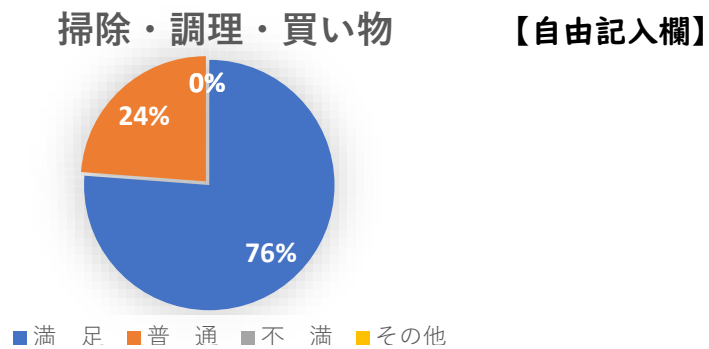
問5. ヘルパーはプライバシーに配慮した対応ができていますか？



問6. ヘルパーの介護方法は、ていねい・安全ですか？



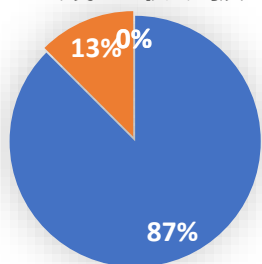
問7. ヘルパーの掃除、調理、買物等には満足されていますか？



問8. ヘルパーの金銭の取扱い（買物代行・利用料等）について満足されていますか？

【自由記入欄】

金銭の取扱い

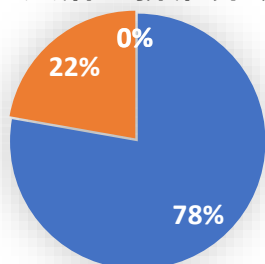


■満足 ■普通 ■不満 ■その他

問9. ヘルパーの入浴、排泄介助は、安全・安心に行われていますか？

【自由記入欄】

入浴・排泄介助

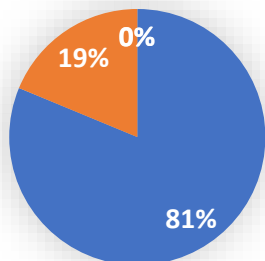


■満足 ■普通 ■不満 ■その他

問10. 通院など車での移動の際、安全な運転ですか？

【自由記入欄】

安全な運転



■満足 ■普通 ■不満 ■その他

問11. その他

利用していて気になる点や良かった点、
悪かった点等意見がありましたら、ご自由にご記入ください。

- ①前の予約の日に忘れていたので、予約日には忘れず来てほしい。
➡大変申し訳ございませんでした。今後、同様のことがないように、ヘルパー間の情報共有を密にし、予約日時の再確認を徹底します。
- ②訪問中の何気ない会話から見つけてくださるポイントを、迅速にサービス利用に反映してくださるので、自分からなかなか言い出せない時でもそちらからご提案して頂き、とても助かっております。また訪問中のおしゃべりの時間がとても好きで、いつも皆さまに元気をもらっております。
➡訪問介護の時間が、心安らぐひとときとなるよう、努めてまいります。
- ③通院の時は、できれば女性の方が助かります。色々な面で助けられています。ありがとうございます。
➡可能な限り、利用者様の希望に沿って、通院時には女性を配置できるよう調整します。人員配置の都合上、難しい場合には、ご了承ください。
- ⑥これからは自分の体調の悪い時、だれも頼れる人がいなくてやっとの思いで安心電話のボタンを押しました。そしたらAさんが家に来てくれました。社協は朝はだれも会社にいない事、困ったと思いました。
➡体調の悪い中、安心電話をご利用いただき、Aさんが迅速に対応できたこと、大変嬉しく思います。ご安心いただけたとのこと、何よりです。ヘルパーの出勤時間は午前8時からとなっておりますので、ご了承ください。
- ⑦今後も継続していきたいです。よろしくお願いします。
- ⑧いつもお世話になりまして本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

今回の満足度調査でいただいたご意見を真摯に受け止め、より良いサービスを提供できるよう、スタッフ一同努力してまいります。今後とも、皆様のご意見をお聞かせいただけますと幸いです。