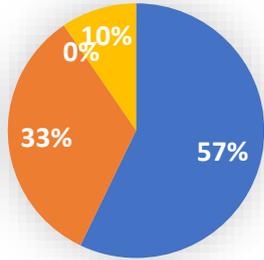


平賀事業所碓ヶ関(訪問介護・居宅介護) 満足度調査結果報告

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



■満足 ■普通 ■不満 ■その他

【自由記入欄】

①ズボンを上げた方がいい

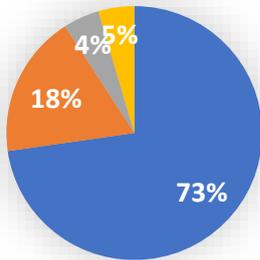
➡制服の裾丈が長く見苦しい印象を与えてしまい申し訳ございません。裾丈を合わせ、不快な印象を与えないように対応します。

②においのきつい人がいる。

➡不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。自分にとって快適な香りでも、利用者様に不快感を与えるような強い臭いは使用しないよう対応します。

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



■満足 ■普通 ■不満 ■その他

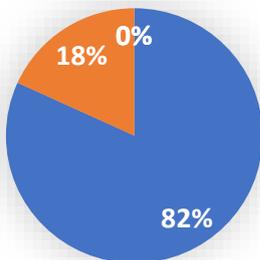
【自由記入欄】

①たまに雑になる時がある。

➡言葉遣いや態度の重要性について、改めて指導・研修を行います。

問3. ヘルパーに笑顔や親しみを感じますか？

笑顔・親しみ

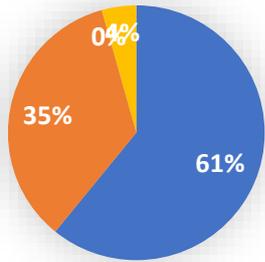


■満足 ■普通 ■不満 ■その他

【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？

気配り・気が利く



■満足 ■普通 ■不満 ■その他

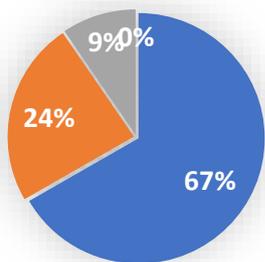
【自由記入欄】

①とても感謝です

⇒励みになるお言葉をありがとうございます。

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？

プライバシー



■満足 ■普通 ■不満 ■その他

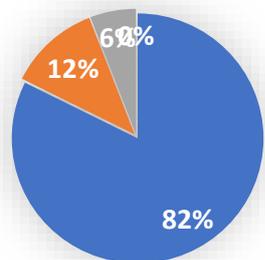
【自由記入欄】

①人に傷つけられた事は忘れられずいつまでも記憶に残りますが、この人はこう生きてきた人だと思って利用する人が変われば良いと思うしかない。

⇒過去に傷つけられた経験をお持ちであるにも関わらず、現状を受け入れようとされているお気持ち、察するに余りあります。そのようなお気持ちにさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。スタッフに対しては、プライバシー保護の重要性を改めて教育し、意識向上を図ります。また、利用者様の個人情報や過去の経験に配慮した、丁寧な対応を徹底します。

問6. ヘルパーの介護方法は、ていねい・安全ですか？

介護方法、ていねい・安全

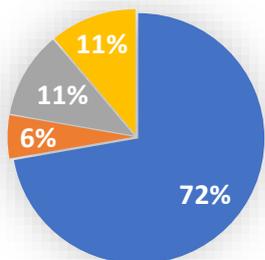


■満足 ■普通 ■不満 ■その他

【自由記入欄】

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？

掃除・調理・買物



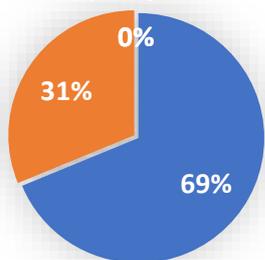
■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ その他

【自由記入欄】

- ①時々雑な対応がある。
➡限られた支援時間で行う掃除や調理、買物等、皆様に満足いただけるように、丁寧なサービスを心がけます。
- ②今では一人での買い物は考えられません。
➡在宅での生活が続けられるようこれからもお手伝いさせていただきます。

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？

金銭の取り扱い

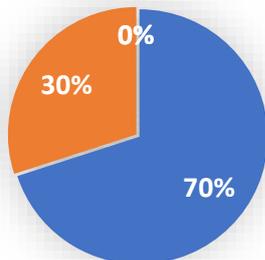


■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ その他

【自由記入欄】

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？

入浴・排泄介助

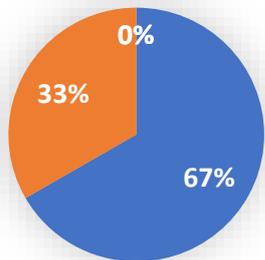


■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ その他

【自由記入欄】

問10. 通院など車での移動の際、安全な運転ですか？

安全な運転



■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ その他

【自由記入欄】

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 どうでもいいタイプなので入浴の時一言かけていただきたい。
➡ ご自身でできることは行っていただき、手の届かないところ・不十分な箇所はお手伝いさせていただきます。利用者様のペースに合わせて入浴できるように、声がけて対応させていただきます。
- ② もう少し時間を守ってほしい。人数が少ないと感じる時があり、あと一人くらい増やしてほしい。
➡ 少人数で対応しているためご不便をおかけして申し訳ありません。介護の担い手が不足しており、すぐに増員することは難しい状況です。約束の時間に訪問できず申し訳ございません。遠方への通院介助や、冬期間の道路事情などにより遅れることをご了承ください。遅れる場合はお電話にてお知らせいたします。
- ③ 具合の悪い時、困った時、助けてもらいたい時、土曜日や日曜日、夜間に電話するところがない。助けてもらえる電話を教えてください。
➡ 当事業所は、土日および夜間の対応を行っておらず、ご要望にお応えすることが難しい状況です。しかしながら、まずはご相談ください。必要に応じて関係機関等と情報共有し、相談窓口等連絡方法を検討したいと思います。
- ④ 家と病院の外出しがなく、お花見など気分転換する時も欲しい。
➡ まずはご相談ください。移動支援事業や通所介護事業等サービスがあるので、関係機関と連携し検討したいと思います。
- ⑤ 大変感謝しています。ありがとうございます。主として買い物支払いをお願いしていますが、見事に成し遂げて下さり感謝しています。
- ⑥ 勇気と希望をもらっています。ありがとうございます。
- ⑦ 今後も人生をしまう時までよろしく願いいたします。携わっていらっしゃる方にも愛と感謝を。ありがとうございます。
- ⑧ 時間内で全部こなしていくので満足しています。
- ⑨ 「〇〇さん」と、声高らかにおいでになる声は、肉親を思い出させます。
- ⑩ 特に指摘するようなどころはありません。今まで通りの対応で結構です。感謝申し上げます。
- ⑪ いつもお出になるのを心待ちにしています。
- ⑫ いつも丁寧で感謝しています。

この度は満足度調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様から頂戴いたしましたご意見は大変参考になり、客観的に振り返るよい機会となりました。皆様より満足のお声がたくさんいただけるようサービス向上に努めて参ります。