

## 回答された方

1. サービス利用者本人	20
2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答	3
3. 家族が本人の気持ちを推察して回答	10
4. その他	0
無回答	5

	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問1. 安心してサービスをうけていますか	36	2	0	0
問2. 受けるサービスはどのヘルパーでも同じですか	30	5	3	0
問3. 事業所やヘルパーは生活や介護に関する情報提供・相談・助言などを行っていますか	26	6	1	5

問4. ご本人や家族のプライバシーは守られていますか	34	3	1	0
問5. ヘルパーはあなたの気持ちを大事にしていると思いますか	35	3	0	0
問6. ヘルパーは礼儀正しく丁寧に対応していますか	34	2	2	0

問7. 事業所で計画を作るとき、あなたの状況や家族の要望をよく聞いていますか	28	2	1	7
--	----	---	---	---

	はい	どちらとも いえない	いいえ	
問10. ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	20	8	1	9
問11. 職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	24	5	0	9

現在利用している訪問介護サービスを総合的に見てどの程度満足していますか？	
大変満足	7
満足	24
どちらともいえない	1
不満	0
大変不満	0
無回答	6

## 1. あなたの年齢（1つに○してください）

1. 65歳以下	2
2. 66～70歳	1
3. 71～75歳	3
4. 76～80歳	8
5. 81～85歳	6
6. 86～90歳	9
7. 91歳以上	6
無回答	3

## 2. あなたの性別（1つに○してください）

1. 男	11
2. 女	24
無回答	3

## 3. 要介護度(1つに○してください)

1. 要支援1	5
2. 要支援2	9
3. 要介護1	8
4. 要介護2	5
5. 要介護3	3
6. 要介護4	0
7. 要介護5	3
無回答	5

## 4. サービスの利用年数 (1つに○してください)

1. 1年未満	6
2. 1年以上 3年未満	6
3. 3年以上 5年未満	12
4. 5年以上 10年未満	10
5. 10年以上	1
無回答	3

## アンケート調査結果を受けて

### 《サービス提供について》

安心してサービスを受け、受けるサービスはどのヘルパーでも同じという評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族の声にしっかり耳を傾け、各利用者担当のヘルパーと随時話し合い、どのヘルパーでも同じサービスが提供できるように取り組んでまいります。

また、事務所やヘルパーは生活や介護に関する情報提供、相談、助言が一部不十分な点があることもわかりました。

これを受けて、私たちは相談等受けた場合その場でお答えできない場合などは、事務所に持ち帰り後日お答えできるようにするなど改善していきます。気楽にご相談ください。

### 《利用者個人の尊重について》

ヘルパーが、プライバシーを守り、利用者様やご家族のお気持ちを大事にし、礼儀正しく丁寧に対応しているとの評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族のプライバシーの保護には細心の注意を払っていることを改めてお伝えし、安心してご相談いただけるようになりたいと考えます。また、自由意見の中に「言葉遣い行儀作法をもっと」という意見もありました。利用者様やご家族のお気持ちをさらに大事にしてお話を聞きし、礼儀正しく丁寧に対応するよう、研修等行い基本に立ち戻ります。

### 《サービスの計画について》

事業所で計画を作るとき、利用者様の状況や家族の要望をよく聞いていると評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは計画を作るとき、利用者様の状況やご家族の要望をよく聞いてサービス内容の計画を立てていきます。

### 《不満・要望への対応について》

不満や要望を事務所に気軽にいうことができ、きちんと対応しているという評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族のお気持ちを推察する力をつけ、要望に迅速な対応をするよう心がけます。

### 《総合的な感想について》

ヘルパーを総合的にみておおむね満足しているとの評価をいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちはすべての利用者様やご家族に満足いただけるよう取り組んでまいります。

## 2010年ヘルパーアンケート結果

### その他のご意見

- ・ ヘルパーの皆様には本当に尊重して頂き感謝して居ります。ありがとうございます。どうか今後共よろしくお願ひします。
- ・ こちらの要望に対して早い対応をしていただけるので大変助かっております。ありがとうございます。
- ・ 熱心にして下さいます。お話ができて楽しいです。
- ・ 毎回アンケートをされて事業所の向上心が伺えて好感を持っています。今後もより良い介護の手助けをお願いします。
- ・ いつもお世話になりましてありがとうございます。訪問介護に来て下さる人、いつも頑張っていてやっけていただいている姿に感謝しています。これからもよろしくお願ひします。
- ・ ヘルパーさんが変わられても皆様こちらのお願ひをよく聞いて下さってとてもありがとうございます。今後共よろしくお願ひします。
- ・ 家族同様の思いで気軽にお願ひしているのではないかと反省しております。困ったこと等よく相談にのっていただけるので来て下さるのを楽しみにしています。
- ・ いつもお世話になっております。有り難うございます。  
吉田さんが辞めに成り残念です。お料理の話聞いてもらったり出来たのに今は・・・淋しいです。もしもお逢いに成りましたらよろしくお伝え下さい。今後共よろしくお願ひいたします。
- ・ アンケートでもお答えしました様に看護される人の健康状態など考えて親切に何かとお世話していただきましてありがたく感謝しております。

### [いただいたご意見・ご要望へのお答え]

今のところそれなりに安定した状態ですが、もし病状が急変した時しかも年末、年始、連休中、連絡すれば素速い対応をして頂けるか少しばかり心配しています。

\* 祝祭日も転送電話になりますが電話つながるようになっています。連絡を受けた時点ですぐに訪問するということできない場合もあるかもしれませんが、できる限り対応はさせていただきます。心配なことがあればご相談ください。

来て下さったときインターホン鳴らして入ってきてほしいです。

\* 今回はお名前が書いてありましたので、確認させていただき謝罪し、担当ヘルパーに徹底させました。