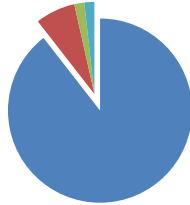


# ～ 令和2年度 ヘルパーステーション満足度に関するアンケート ～

皆様にご協力いただきましたアンケート調査につきまして集計がまとまりましたのでご報告いたします。

## ① ヘルパーの挨拶・言葉遣い・態度は、適切ですか

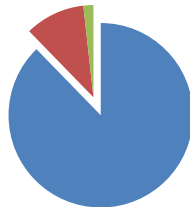
■ 満足	89%
■ ほぼ満足	7%
■ やや不満	2%
■ 不満	0%
■ 回答なし	2%



ヘルパーの挨拶・言葉遣い・態度については、ほとんどの方にきちんとできているとの評価を頂きました。これからも場面にあった気持ちの良い挨拶とご利用者様への対応に不適切な言葉遣いや不愉快に思えるような態度が無い様、すべてのヘルパーに周知してまいりたいと思います。

## ② サービス開始時間・終了時間は守られていますか

■ 満足	88%
■ ほぼ満足	10%
■ やや不満	2%
■ 不満	0%
■ 回答なし	0%



サービス開始時間・終了時間を守っているかについては、きちんと出来ているという評価を頂きました。道路事情により多少前後する場合がありますが、時間厳守でサービス提供出来るように努めてまいります。

## ③ 必要時の相談や苦情に対する対応はできていますか

■ 満足	79%
■ ほぼ満足	14%
■ やや不満	3%
■ 不満	0%
■ 回答なし	4%



ヘルパーへの必要時の相談については、内容もその場で解決できるものと出来ないものがあり、出来ない場合は必要な所に連絡を取るようお勧めしたり、ご本人が出来ない場合は、代わって連絡を取る場合もございます。これからもお気軽に声をかけてください。また、ヘルパーに対する苦情についても真摯に受け止め改善する様、取り組んでまいります。

## ④ プライバシーへの配慮はできていますか

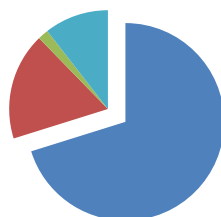
■ 満足	82%
■ ほぼ満足	12%
■ やや不満	2%
■ 不満	0%
■ 回答なし	4%



個人情報保護に関する法律の遵守と守秘義務がある為、利用者様やご家族の事を他の訪問時に話題にしたような事はありません。今後もプライバシーへの配慮、保護に努めてまいりたいと思います。

## ⑤ 身体介護や生活援助の技術や内容は適切ですか

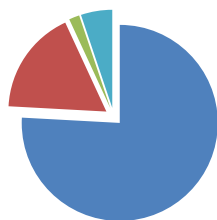
■ 満足	70%
■ ほぼ満足	18%
■ やや不満	2%
■ 不満	0%
■ 回答なし	10%



身体介護には色々な方法がありますが、ヘルパーはご利用者様のお身体の状態に合わせた配慮や工夫をしながら実施しております。調理についてはご希望に添えるようにご利用者様と確認しながら実施してまいります。

### ⑥衛生面や安全面の配慮はできていますか

■満足	76%
■ほぼ満足	17%
■やや不満	2%
■不満	0%
■回答なし	5%



コロナ対策を一番に考える一年でした。検温・マスク・手指消毒を必須に実施しました。調理時の支援では食中毒への配慮を周知しています。

### ⑦計画（ケアプラン）通りの支援はできていますか

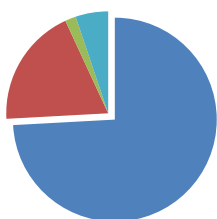
■満足	78%
■ほぼ満足	17%
■やや不満	0%
■不満	0%
■回答なし	5%



ヘルパーの支援は訪問介護計画に添って実施されます。「自立支援」を目指したサービス提供を行っており、ご利用者様ができることは、ご自身でやっていただけるようお声かけしています。

### ⑧契約書や変更に関する説明はわかりやすくできていますか

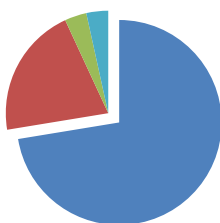
■満足	74%
■ほぼ満足	19%
■やや不満	2%
■不満	0%
■回答なし	5%



契約書の説明については、意見としては上がっていませんが、わかりづらい部分もあるのではないかと感じております。今後も出来る限り、わかりやすく説明できるように努めてまいりたいと思います。

### ⑨ホームヘルプサービス全体の満足度はどうですか

■満足	72%
■ほぼ満足	21%
■やや不満	4%
■不満	0%
■回答なし	3%



95%の方に「満足」「ほぼ満足」というお答えをいただきとても感謝しております。制度との兼ね合いで求められる事が十分に出来ていない事も多々あるかとは思いますが、臨機応変な対応や積極的な話し合いを行い今後も満足いただけるサービスの展開を実施していきます。

#### 【終わりに】

この度のアンケート調査では、86名の方々からの貴重なご意見を頂くことができました。いずれの設問につきましても、「満足」「ほぼ満足」とお答えいただいた方が90%を超えるという結果に職員一同感謝しております。

複数のヘルパーがサービスに入る際の情報の共有が出来ていないなどの意見もいただいています。

今回のアンケートの結果を反映させ、全員一丸となって、より多くの方に「満足」頂けるように質の向上に取り組んで参りたいと思いますので、今後ともよろしく願いいたします。