

令和4年度

～ オアシス三田ヘルプ利用者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	78%
■ ほぼ満足	22%



ヘルパーの挨拶・言葉遣い・態度については、回答いただいた利用者様全員に「満足」「ほぼ満足」と回答をいただきました。これからも気持ちの良い挨拶・言葉遣いをお願いします。

② サービス開始時間・終了時間は守られていますか

■ 満足	80%
■ ほぼ満足	20%



サービス開始時間・終了時間を守っているかについては、回答いただいた利用者様全員に「満足」「ほぼ満足」と回答をいただきました。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お願いします。

③ 必要時の相談や苦情に対する対応はできていますか

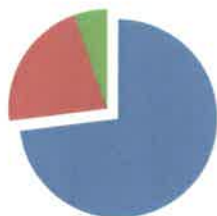
■ 満足	23%
■ ほぼ満足	76%
■ やや不満	1%



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ます。出来ない場合は、必要な所に連絡を取るようなことができますので担当サ責に連絡して下さい。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、取り組みます。

④ プライバシーへの配慮はできていますか

■ 満足	73%
■ ほぼ満足	22%
■ 無回答	5%



ご利用者様自身では、配慮できているかどうかわからないとの意見もありました。今後もプライバシーへの配慮、保護に努めます。

⑤ 身体介護や生活援助の技術や内容は適切ですか

■ 満足	62%
■ ほぼ満足	29%
■ やや不満	1%
■ 無回答	8%



身体介護は、声かけを大切に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をお願いします。細やかな気遣いがうれしいとの意見がありました。

⑥衛生面や安全面の配慮はできていますか

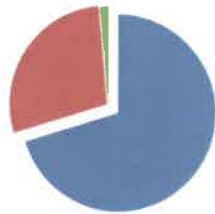
■満足	72%
■ほぼ満足	23%
■やや不満	1%
■無回答	4%



コロナ対策を徹底しながらサービスを行いました。
調理時の支援では食中毒への配慮を周知願います。

⑦計画（ケアプラン）通りの支援は
できていますか

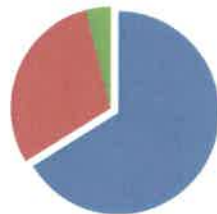
■満足	70%
■ほぼ満足	29%
■無回答	1%



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、ご利用者様がご自身でやっ
ていただけるようお声かけして下さい。

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

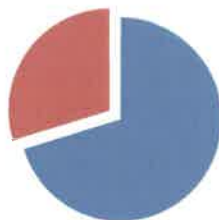
■満足	66%
■ほぼ満足	30%
■無回答	4%



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	70%
■ほぼ満足	30%



ご回答いただいた利用者様全員に「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、74名の方々からの貴重なご意見を頂くことができました。

課題が無いわけではありませんが、ヘルパーさん方の努力により、いずれの設問にたいしても「満足」「ほぼ満足」とお答えいただいた方が90~100%でした。

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っておりますので、今後ともよろしくお願いたします。