

アンケート調査結果

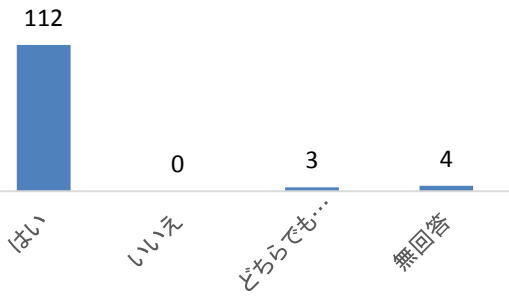
	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
① ヘルパーの言葉づかい、身だしなみについて好感がもてますか？	112	0	3	4
②ヘルパーはご家庭の備品を丁寧に取り扱いしていますか？	116	0	2	1
③ 契約時や訪問介護計画書の説明はわかりやすいですか？	106	0	9	4
④ヘルパーはご本人の気持ちやご家族の思いを理解してくれていると感じますか？	104	0	9	6
⑤ヘルパーが交代しても同じ援助が受けられるように引き継ぎが行われていますか？	97	0	9	13
⑥ヘルパー事務所に不満や要望などは言いやすいですか？	83	2	15	19
⑦ヘルパーの援助を受けて以前より安心できる生活になっていますか？	100	1	2	16
⑧嵐山寮ホームヘルプサービスを他の方に紹介してもいいと思いますか？	77	6	16	20

ご利用者 218名中119名回答

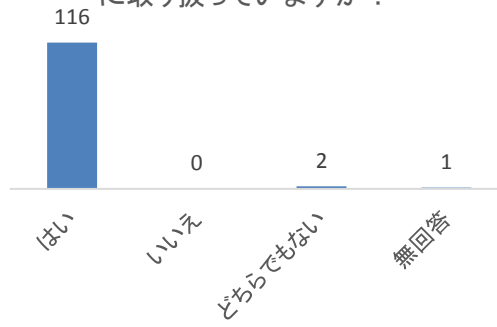
回収率 54.00%

## 令和2年度アンケート調査結果

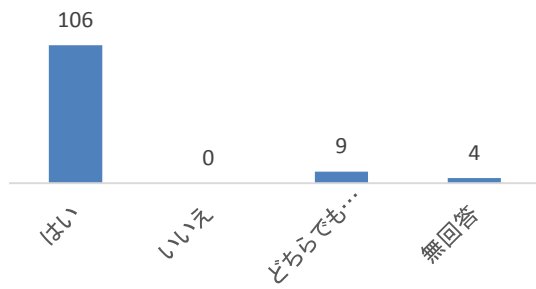
① ヘルパーの言葉づかい、身だしなみについて好感がもてますか？



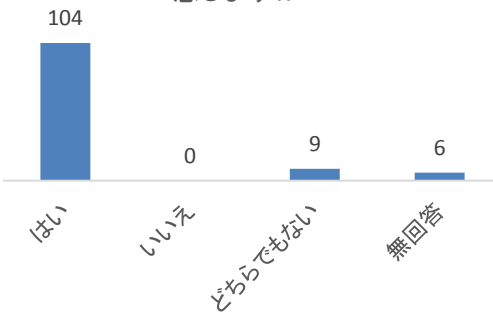
② ヘルパーはご家庭の備品を丁寧に扱っていますか？



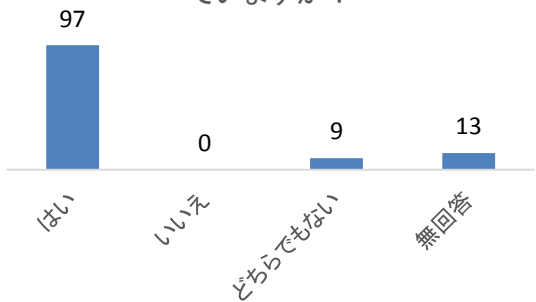
③ 契約時や訪問介護計画書の説明はわかりやすいですか？



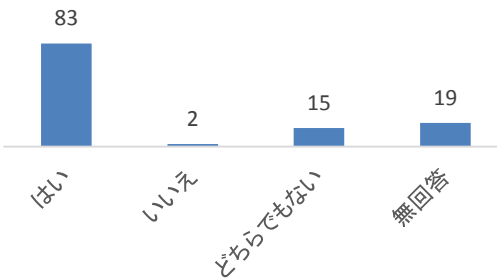
④ ヘルパーはご本人の気持ちやご家族の思いを理解してくれていると感じますか？



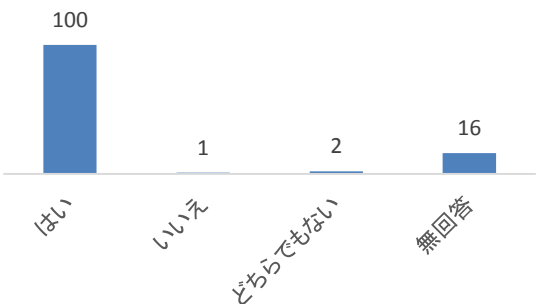
⑤ ヘルパーが交代しても同じ援助が受けられるように引き継ぎが行われていますか？



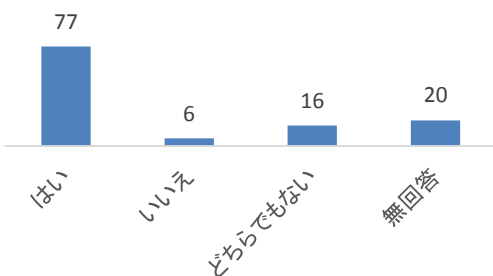
⑥ ヘルパー事務所に不満や要望などは言いやすいですか？



⑦ ヘルパーの援助を受けて以前より安心できる生活になっていますか？



⑧ 嵐山寮ホームヘルプサービスを他の方に紹介してもいいと思いますか？



## ご意見・ご要望

◎ヘルパーの援助を受けて安心できる生活になりましたが、色々と気をつかいます。

⇒ご意見 ご要望頂きましてありがとうございます。

ヘルパー援助に関しましては、出来るだけお気遣いなくしていただきたくこちらも配慮させていただきます。色々と話しやすい雰囲気作りにも心掛けて参ります。貴重なご意見ありがとうございます。

◎いつも同じヘルパーが良いです。

⇒ご意見 ご要望頂きましてありがとうございます。出来るだけご要望に添えるようにしたいと思いますが、人員配置に致しましては、こちらも最善の方法を考えておりますが、人員の都合上同じヘルパー配置は難しい場合があります。ヘルパーが変わっても同じ援助ができるよう引き継ぎ、業務手順書を具体的に作成させていただきます。ご理解 ご協力を賜りたいと思います。

◎全てにおいて満足とはいかない。人によっては、言われた事をすれば良い、買えば良いだけでなく、“自分だったら”という気持ちが見えない事がある。

⇒貴重なご意見ありがとうございます。出来るだけご利用者様に寄り添った援助ができます様、職員一同努力していきたいと思っております。ご意見ご要望も随時承りますので、何かありましたらお声かけくだされば幸いです。

◎時間に融通が利かない所がちょっと困る。その他はとても良くして下さいます。

⇒ご意見 ご要望を頂きましてありがとうございます。時間の方は可能な場合は変更なども対応していただきたく思っております。ご不便をおかけすることがあるかとは思いますが、ご理解ご協力を賜りたいと思います。

◎ヘルパーに要望等を伝えたいが、気を使ってしまう。

⇒ご意見 ご要望を頂きましてありがとうございます。ご要望などは都度おっしゃっていただければと思っておりますが、事業所といたしましてもご要望を伝えやすい雰囲気作りにも努めてまいりたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございます。

◎「利用料領収書」の書式面の一部改善について、昨年からは書面が見やすく、判別が容易になったと感じています。ただ、一箇所ですが、令和〇年〇月分と明記されている位置及び文字サイズ(大きく且つ太く)について御一考されます様をお願い致します。

⇒ご意見 ご要望ありがとうございます。嵐山寮は請求などは一括して、事務の方で行っております。また事務の方と相談しながらより良い書面になるよう心掛けてまいりたいと思っております。ご理解ご協力を賜りたいと思います。

お忙しい中、アンケートのご回答にご協力誠に有難うございます。当該アンケートで様々なご指摘事項をお聞かせいただきましたが、今後、お気づきの事項がございましたら、ご遠慮なくご指導ください。まだまだ改善の余地は多くあると認識しておりますので、ご利用者及びご家族の思いを事業所運営に出来る限り反映させて頂きたいと考えておりますので、今後ともよろしく願いいたします。