

令和4年度 介護事務所 お客さまアンケート報告 (ホームヘルプサービス)

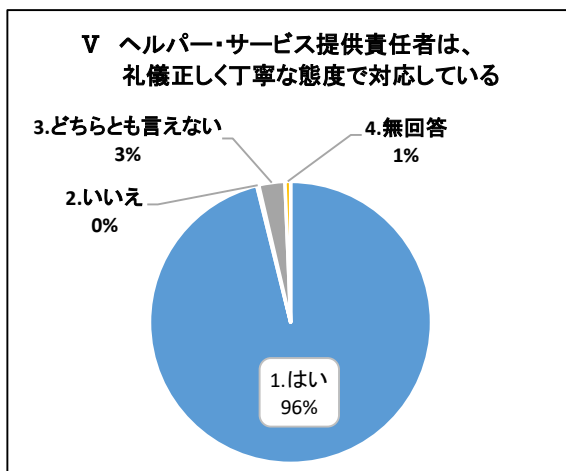
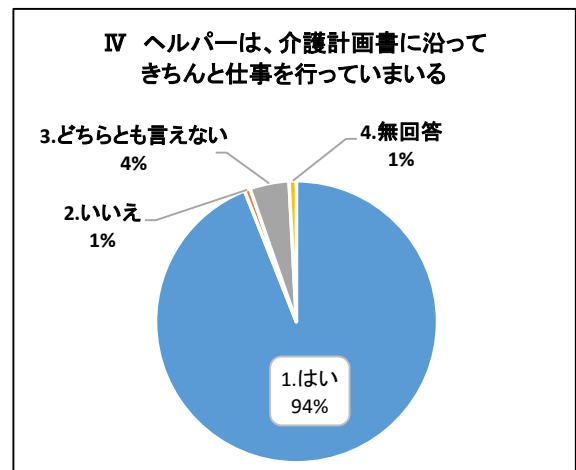
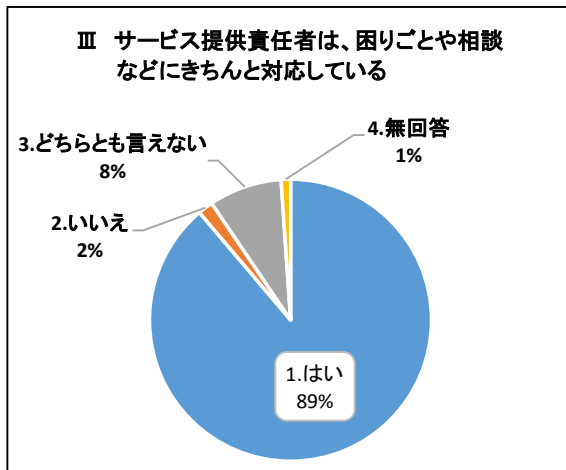
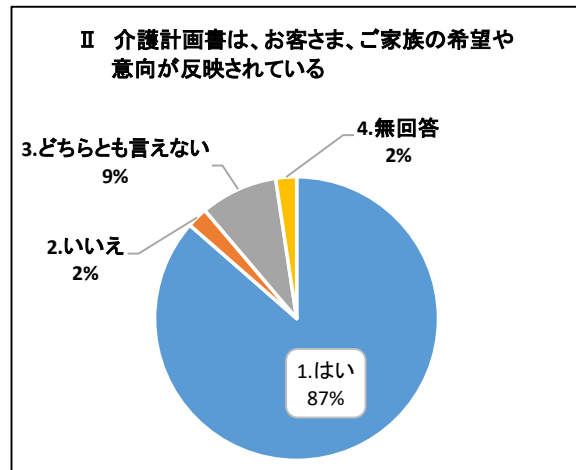
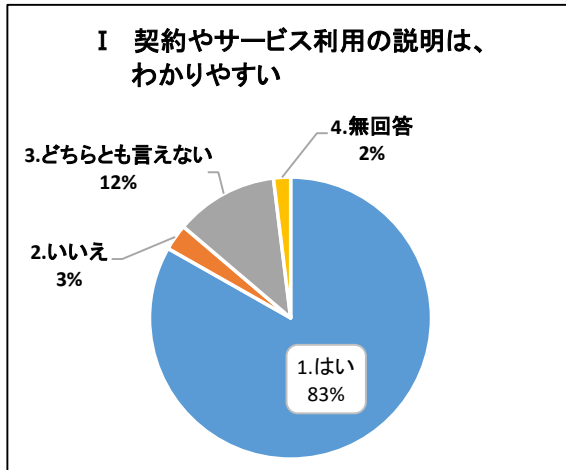
令和4年度は、介護事務所(神奈川・保土ケ谷)ヘルパーステーション(つるみ・瀬谷・旭)をご利用のお客さまを中心にアンケートを実施しました。

アンケートの結果をみると、どの項目も8割以上のお客さま、ご家族が満足されているのがわかります。

特にヘルパーの仕事ぶりや礼儀正しく丁寧な対応は多くの方が満足されています。ご意見ご要望も多くの方が記載くださり、沢山の心温まる言葉をいただくとともに、また、率直なご意見もいただきました。

お客さまにとって「わかりやすい説明の仕方」や「より身近なサービス提供責任者」となれるよう、これからも研鑽を積み、お客さまにとってより良いサービスを提供できるよう努めてまいります。

配布数	1,190枚
回収数	465枚
回収率	39%

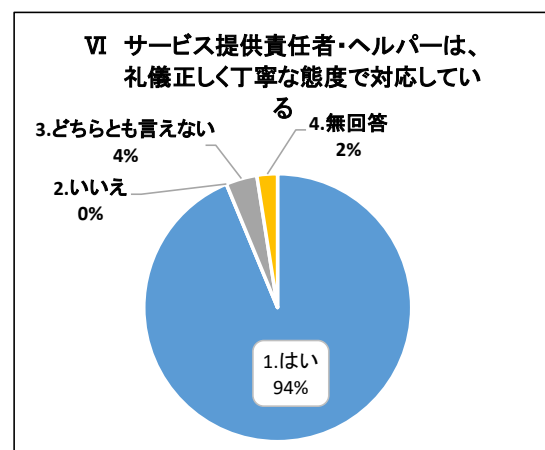
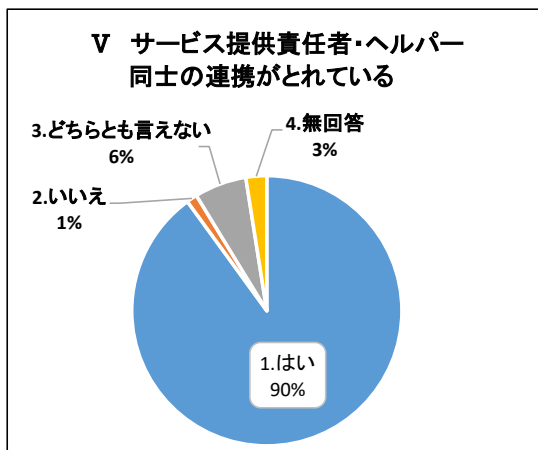
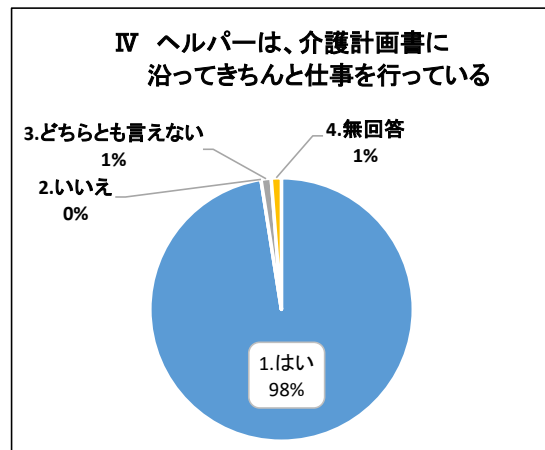
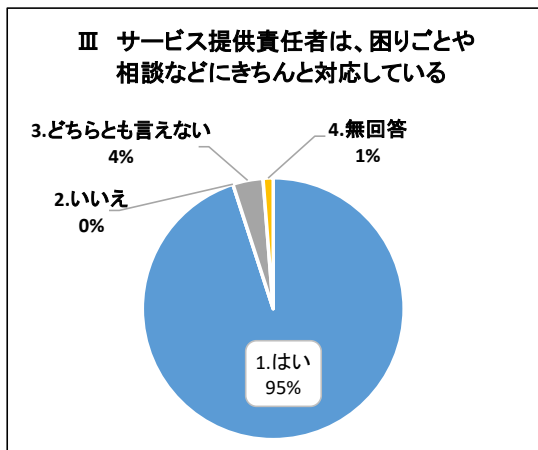
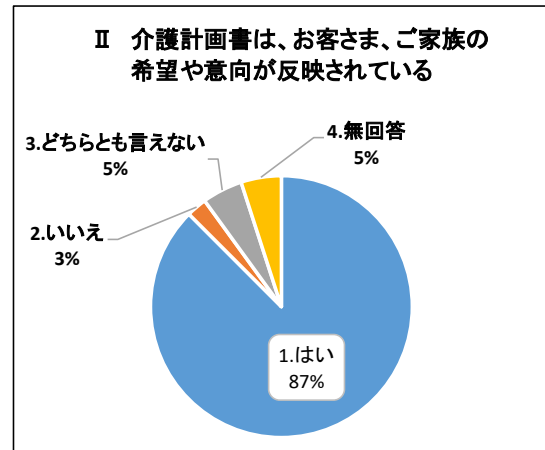
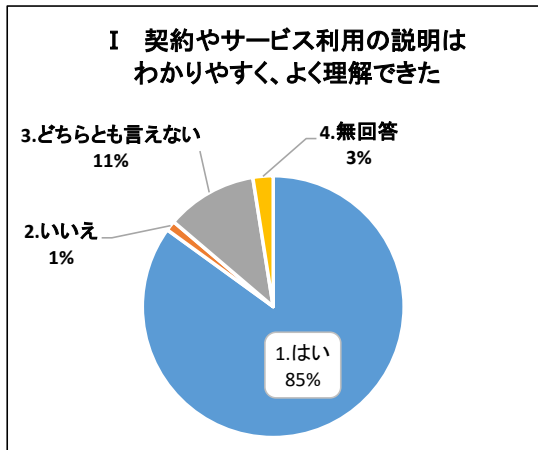


- ・体調を崩した際、細かく連絡をくださってそのお心遣いがとてもうれしかったです。
- ・コロナ禍で母と限られた時間を楽しく過ごしています。言葉がけや介護スキルを学ばせていただいています。あったかいサービスを受けて幸せ者です。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・長引くコロナ禍で一人暮らし、ヘルパーさんが来てくださり、大変ありがたく感謝です。人とふれあい言葉を交わす時間をありがとうございます。
- ・今来ていただいているヘルパーさんは感じの良い方ですが、以前はおしゃべりが過ぎたり、逆に無口な方もいらっしゃいました。やはり程々がいいと思います。

令和4年度 介護事務所 お客さまアンケート報告（ホームヘルプサービス(巡回型)）

アンケートの結果をみると、どの項目も85%以上のお客さま、ご家族が「はい」とご回答されています。特に仕事ぶりや礼儀正しく丁寧な態度、相談対応にご信頼をいただいているのがわかります。また、ご意見ご要望には心温まる言葉を沢山いただきました。一方契約やサービスの説明、サービス提供責任者やヘルパー同士の連携について「どちらでもない」とのご回答もありました。巡回型のホームヘルプサービスは、複数のヘルパーが複数回訪問するため、お客さまに安心していただけるよう、今後も連携を密にして、サービスの質の向上に努め研鑽を積んでまいります。

配布数	193枚
回収数	80枚
回収率	41%



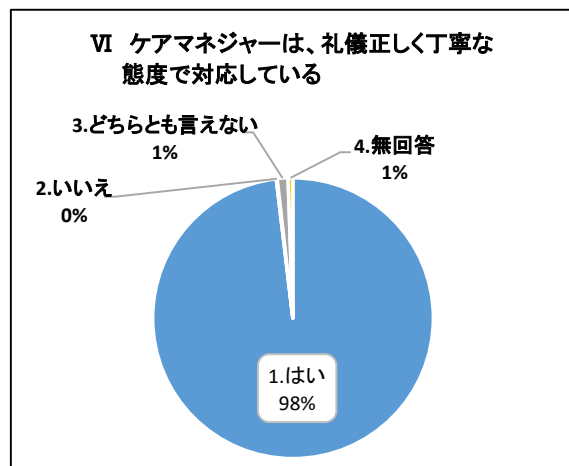
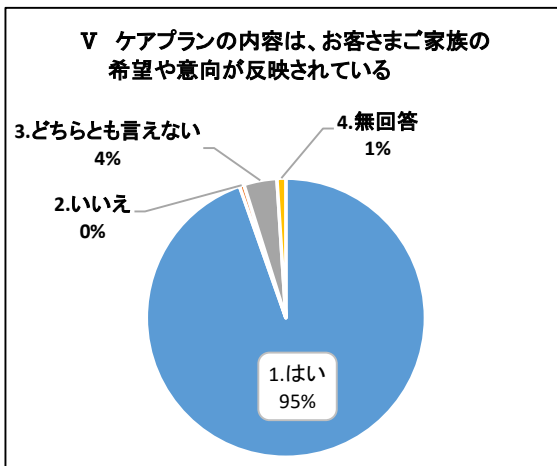
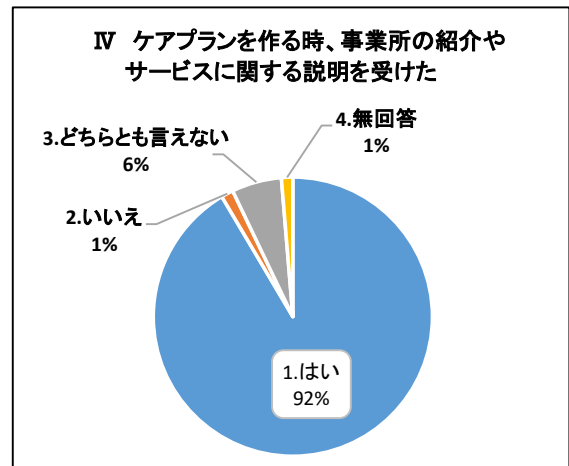
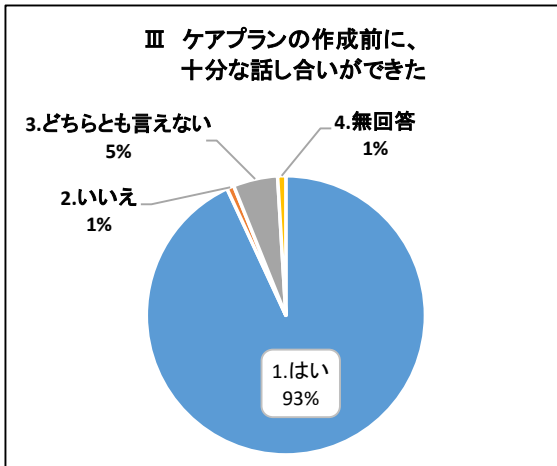
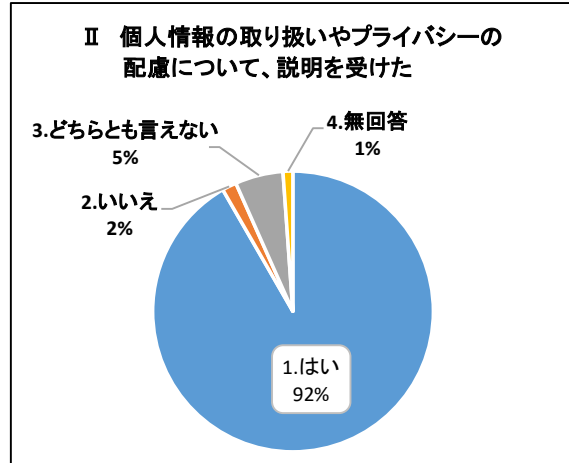
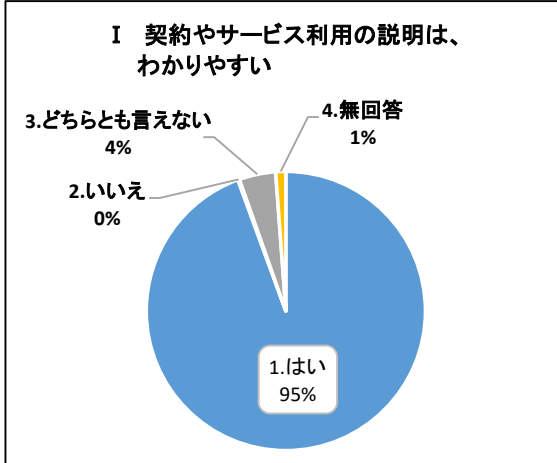
- ・夜寝ている時に起こされて、数日で我が身がもたないことに気がついて、お願いしていますが、おかげさまで順調に過ごしています。少しでも永くこの生活が続いてくれることを願っているところです。
- ・いつも見守りをいただき大変助かっています。
- ・皆で妻を支えてくれていることを実感します。
- ・不在時の介護をお願いしていますが、毎回どのような状態なのかわからないと責任者にお伝えしたところ、さっそくノートに書いて伝えて頂いています。

令和4年度 介護事務所 お客さまアンケート報告（居宅介護支援）

令和4年度は、介護事務所・ヘルパーステーションをご利用のお客さまを中心にアンケートを実施しました。どの項目も9割以上のお客さまが「はい」とご回答いただき、そのうち約半数の方がご意見ご要望を記載してくださいました。多くの心温まる言葉をいただくとともに、率直なご意見もいただきました。

ご意見を真摯に受け止め「身近な相談者」として、今後もお客さまの心身等の状況を確認し、コミュニケーションをとり、ケアマネジャーとして適切な支援ができるように、努めてまいります。

配布数	3,330枚
回収数	1,574枚
回収率	47%

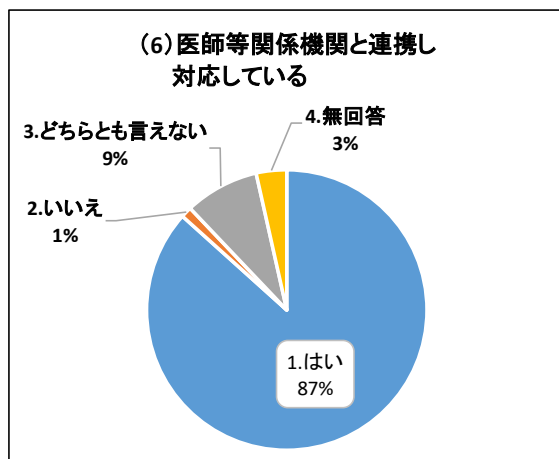
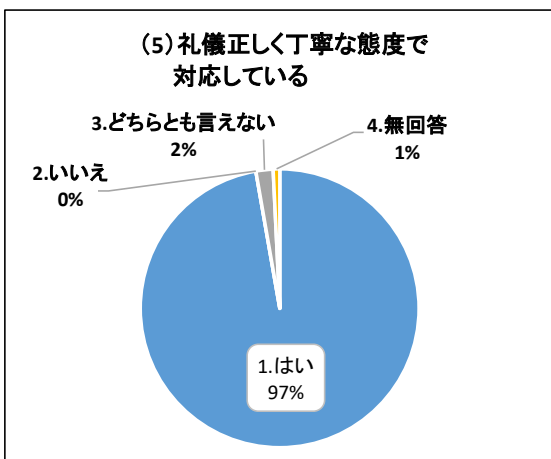
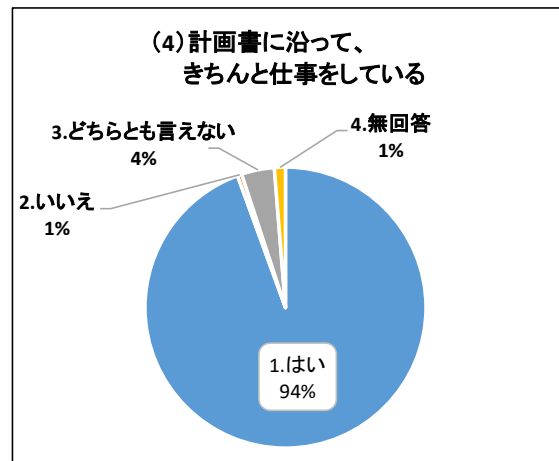
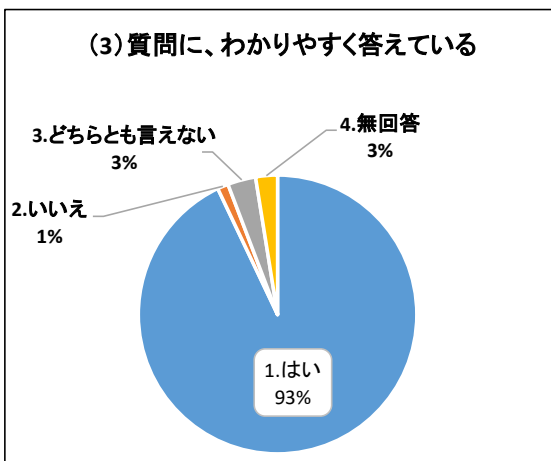
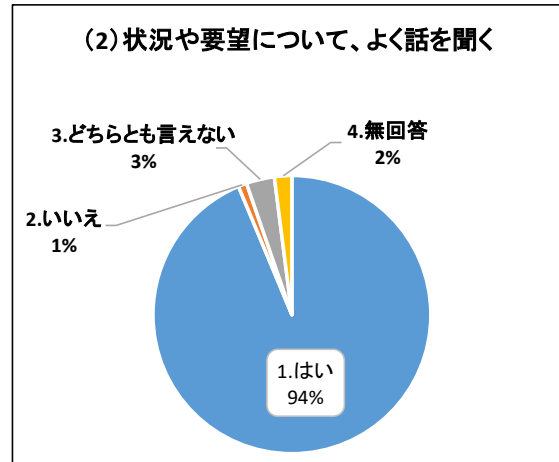
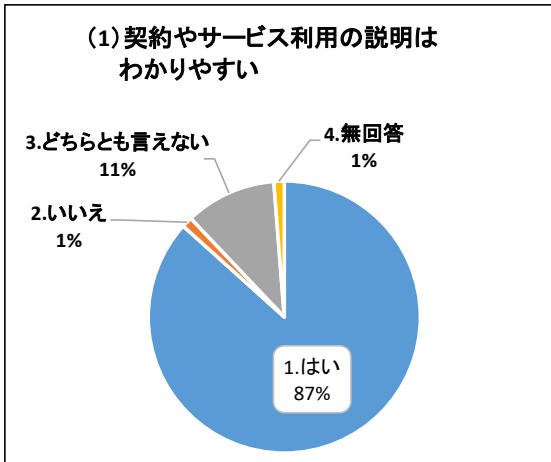


- ・本人と家族の方針や考え方を尊重してくださるケアマネジャーで救われています。
- ・会うたびにお話ししながら元気を頂き、頑張れます。相手のことを思って接してもらい安心でき前向きになれます。
- ・問題が起きた場合に訪問介護の方とケアマネジャーの方の連携が取れて助かりました。
- ・ケアマネジャーが何人か変わりましたが、変わった時の引継ぎが不十分なことがあります。

令和4年度 介護事務所 お客さまアンケート報告（訪問看護）

アンケートの結果では87%以上の方に信頼をいただいています。ご意見ご要望に多くの心温まる言葉を沢山いただきました。一方「契約時やサービスの説明」「医師等との連携」に「どちらともいえない」の回答もいただきました。わかりやすい説明に努め、いつでも相談できる身近な医療職として、医師等との連携を密にして、お客さまの在宅生活を、より支えることができるよう、研鑽を積んでまいります。

配布数	719枚
回収数	397枚
回収率	55%



- ・退院し、不安ばかりが大きくて高齢の夫と二人暮らしが可能なのか悲観的になっていたところ、非常にいていねいに気持ちをくみとって下さり、適切なアドバイスをして下さっています。とてもありがたく思っております。
- ・どん底にいた私をきびしくもやさしく指導して下さいました。希望の光が見えてきました、もうすぐ歩けるようになります。
- ・訪問看護の日は朝もきちんと起きます。お風呂に安心して入れるようで本当に助かります。
- ・ご苦労の多い仕事だと思いますがいつも笑顔で接していただいています。