

2024年度 介護事業部 満足度調査(結果まとめ)

～ 在宅福祉総合センターひまわり ヘルパーステーション ～

○調査目的 利用者により良いサービスを提供し、信頼される介護サービスを目指すことを目的に調査を実施する。

○実施期間 2024年12月1日～2024年12月31日

○調査対象者 ヘルパーステーション利用者

○調査方法 アンケート用紙による調査・無記名

○回収率 131 名配布中 105 名 80 %

○質問事項及び回答

回答者	105	:	利用者本人・代筆も含む(97)	家族(8)	他(0)
-----	-----	---	-----------------	---------	--------

1. ヘルパーの言葉遣いや態度はいかがですか？

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
85	15	0	2	3
81%	14%	0%	2%	3%

2. ヘルパーは、時間内に必要なサービスを行うことができますか？

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
87	13	0	1	4
83%	12%	0%	1%	4%

3. ヘルパーは、物品の取扱いや身体に関わるサービスを丁寧に行っていますか？

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
85	16	0	1	3
81%	15%	0%	1%	3%

4. ヘルパーは、衛生や安全・安心に配慮してサービスをおこなっていますか？

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
85	14	0	2	4
81%	13%	0%	2%	4%

5. ヘルパーは利用者や家族のプライバシーを守っていますか？

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
90	12	0	0	3
86%	11%	0%	0%	3%

6. ヘルパーに相談しやすいですか？困ったことがあれば対応していますか？

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
79	18	0	2	6
75%	17%	0%	2%	6%

7. その他、今後のサービス向上につきましてご意見・ご要望がございましたらお聞かせください。

・とても親切丁寧にやっていただいております。ありがとうございます。

・長い付き合いなので、よろしくお願いします。出来ない所は、また頼みます。

・細かい所をいつも見て頂いて感謝しています。

・言葉遣いすべて満足です。ほんとうに助かっています。

・いつも一生懸命、感謝しています。

・本人に寄り添った心がけや表情を尊重してもらえばありがたいです。

・お世辞ではなく、本当によく気が付く人が多く感謝しています。

・ヘルパーさんの時間内で作れる得意なメニューを10種類ほど聞かせて欲しいです。あまり料理を知らないなので、それを参考にして、お願いしやすいです。

・施設、ヘルパーさんへの連絡を電子化してほしいです。

・老々介護と言えませんが、皆様方の助けを得て、現在があります。今後、色々な問題が発生すると思っていますがよろしくお願い致します。

・オムツの止め方、パッドの折り方等、統一されたい。容器等の洗浄を定期的に行っていただきたいです。交替時の引き継ぎは、ヘルパー同士だけでなく家人も入れてやって欲しいです。

・何人かのヘルパーさんに入っていただきましたが、どなたもテキパキとお願いした事をして頂いています。短時間に大変なお願いをしている事を申し訳なく思っています。

●事業所より

たくさんの謝辞をいただきありがとうございます。

引き続き、ご利用者様、ご家族様のお話を聞きながら、対応していきます。

アンケートの実施方法については、回答しやすい方法を検討していきます。ご意見ありがとうございました。