

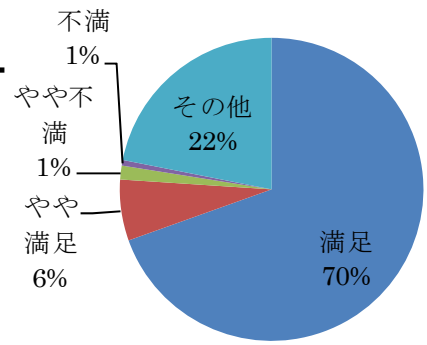
令和元年度 ご利用者満足度聞き取り調査集計

事業所名：ホームヘルパーセンター

(聞き取り予定数) 31名

(聞き取り数) 26名

(聞き取り率) 83.8%



No.	質問	満足度					理由				
		満足	やや満足	やや不満	不満	その他					
1	ヘルパーの挨拶や言葉遣いはいかがですか。	23	2	0	0	1	・個人差がある。・親しみやすく丁寧である。				
2	ヘルパーの身だしなみはいかがですか。	23	3	0	0	0					
3	ヘルパーの身だしなみは清潔感がありますか。	24	2	0	0	0	・清潔感がある。				
4	ヘルパーに相談しやすいですか。	20	2	0	0	4	・個人差があるが相談しやすい。・飾らず話しやすい。				
5	電話の応対や取次はいかがですか。	8	0	0	0	18	・悪い対応と思わない。				
6	対応・説明・連絡は適切ですか。	15	1	0	0	10	・きちんとしてもらっている。				
7	希望や意向は取り入れてありますか。	17	2	3	0	4	・自分の希望ではない。(家人希望)・風呂掃除で泡が残っていた。・希望は入れてもらっている。				
8	計画書に沿った支援の実施ができていますか。	17	2	0	0	7	・家族がほとんど見るのであまり計画書を見たことがない、また見てもわからない。				
9	どのヘルパーも同じ支援ができていますか。	12	2	0	2	10	・個人差があり違う人もいます。				
10	優しく接することができていますか。	20	1	1	0	4	・皆さん優しく、よくしてくれるが個人差がある。・忙しそうですぐに仕事にかかる。				
11	安全に考慮できていますか。	20	1	1	0	4	・どういう事で安全に気をかけて下さっているかわからない。				
12	ヘルパーの支援に満足されていますか。	18	2	0	0	6	・今までしてもらっていた支援が無くなったことに対し満足はしていない。 ・面と向かっては良くも悪くも言いにくい。				
13	苦情・要望について適切に対応できていますか。	18	2	0	0	6	・対応してもらってもできていないことがある。・要望に対してできていると思う。				
14	百寿苑ホームヘルパーセンターを今後も継続して利用したいですか。	0	0	0	0	0	6	20	0	したくない ややしたくない どちらとも言えない ややしたい したい 無回答	
15	ご意見・ご要望等なんでもかまいませんので、ご自由にお答えください。 ・ヘルパーにしてもらわないと他に頼る所がない。・今まで通りの支援で良い。・同じヘルパーに来てもらいたい。・ヘルパーに来てもらって助かっている。有り難い。・アンケートをとるなら、やはり名前を伏せて記入することで、色々意見が書けるが、聞き取りは良いも悪いも言いにくい(本人・家人より)。・自分で出来る事は自分でしたい。他人に頼ってしまうと段々と甘えてしまうので現状のままで良い。										