

令和5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）

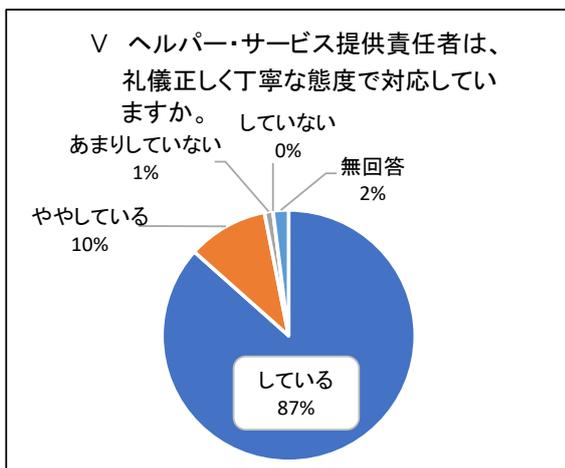
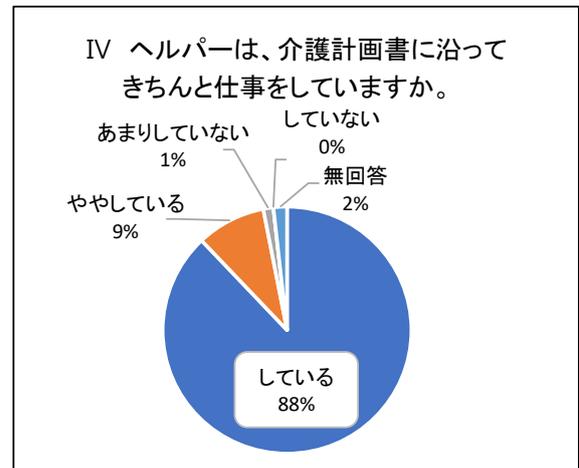
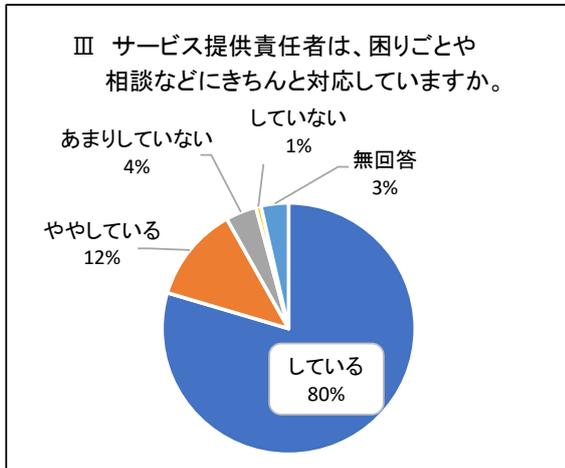
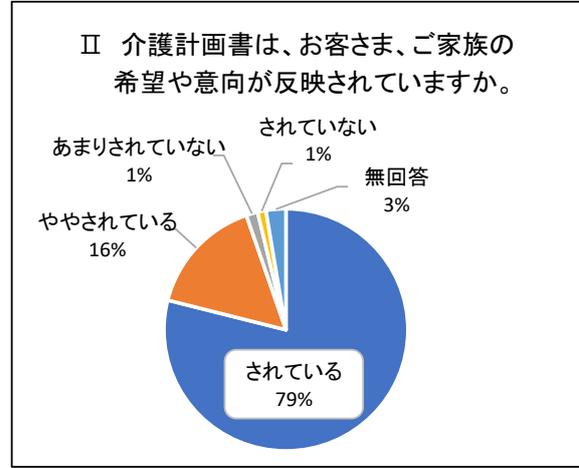
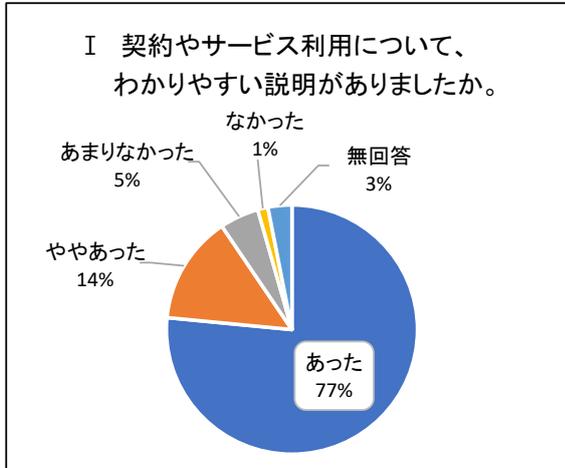
令和5年度は、介護事務所（緑・港北・中）ヘルパーステーション（青葉・都筑・磯子・寿・にし）をご利用のお客さまを中心にアンケートを実施しました。アンケートの結果はどの項目も90%以上の方が「している」「ややしている」等の回答を下され、特に「ヘルパー・サービス提供責任者の接遇や仕事ぶり」には多くの方により回答をいただいています。ご意見ご要望にも約43%の方が記載してくださり、沢山の心温まるお言葉をいただくとともに率直なご意見もいただきました。

アンケート結果やご意見等を振り返り、お客さまにとって「わかりやすい説明」の工夫や「より身近なサービス提供責任者」になれるよう、研鑽を積んでまいります。

配布数：1,171枚

回収数：456枚

回収率：39%

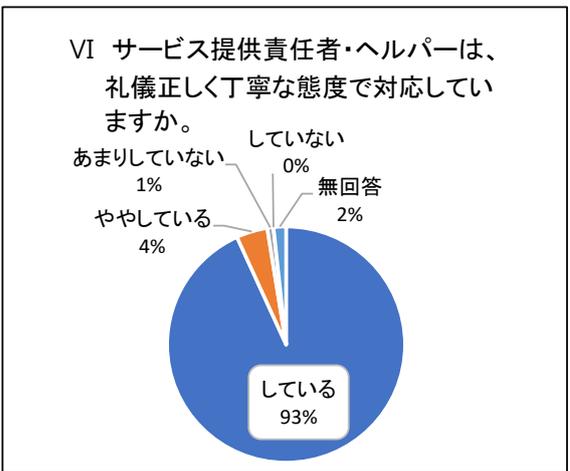
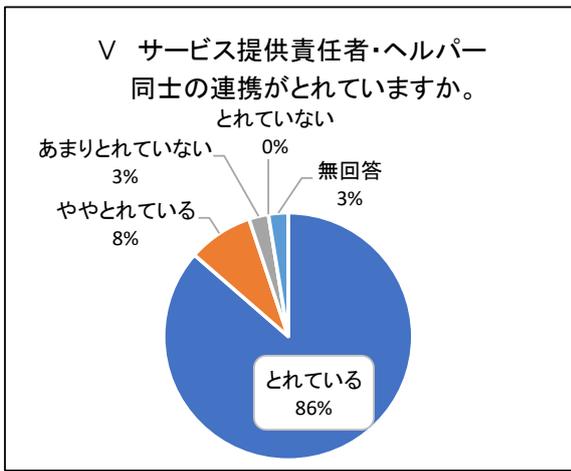
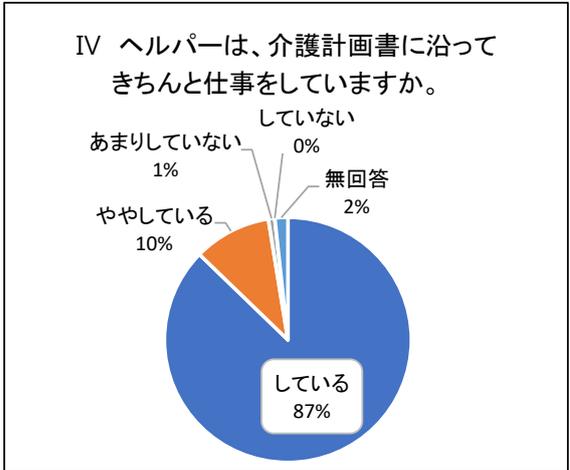
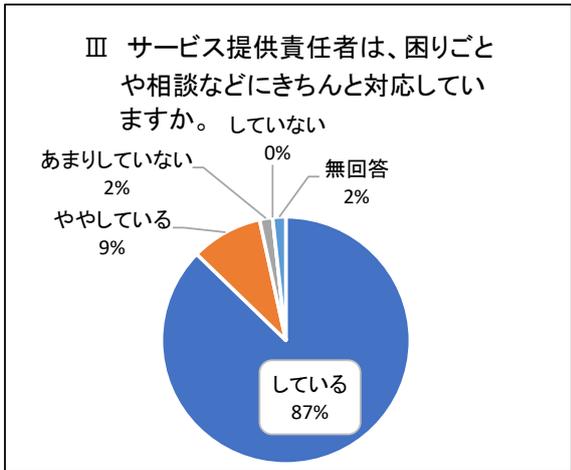
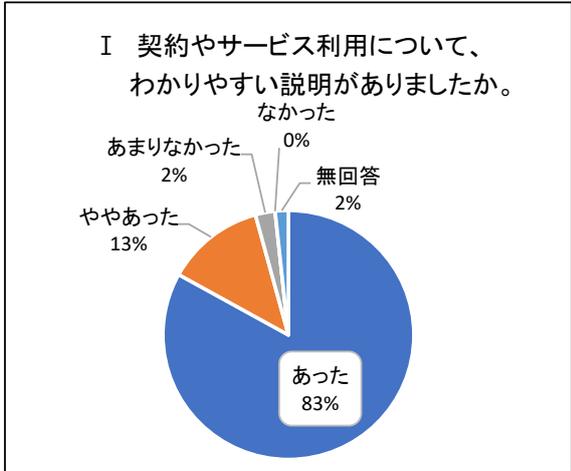


- ・適度な距離感、声掛けが我が家には心地よいです。
- ・父のサポート、私の思いなど、寄り添ってくださって大変感謝しています。
- ・いつも母に声をかけながら仕事をしてくださり、母も安心しております。なにかあると、ヘルパーさんがサービス提供責任者に連絡してくださり、サービス提供責任者はケアマネさんへと連絡し、良く連携してくださり、助かっています。
- ・サービス提供責任者が変更されることがあり、コミュニケーションがとれないことがあった。
- ・いつも楽しく会話しています。暑い時も寒い時も台風の時も来てくださり感謝しています。

令和5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)）

アンケート結果をみると、どの項目も約95%以上のお客さまが「している」「ややしている」等の回答を下さり、特に「礼儀正しく丁寧な対応」では多くの方により回答をいただいています。また、ご意見ご要望にも心温まるお言葉や率直なご意見をいただきました。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します。職員間の連携を密にし、お客さまが安心して在宅生活が送れるよう、今後も職員一同、研鑽を積んでまいります。

配布数：284枚 回収数：118枚 回収率：42%

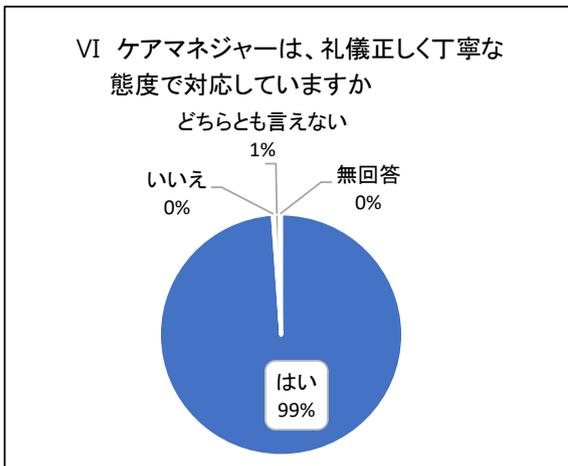
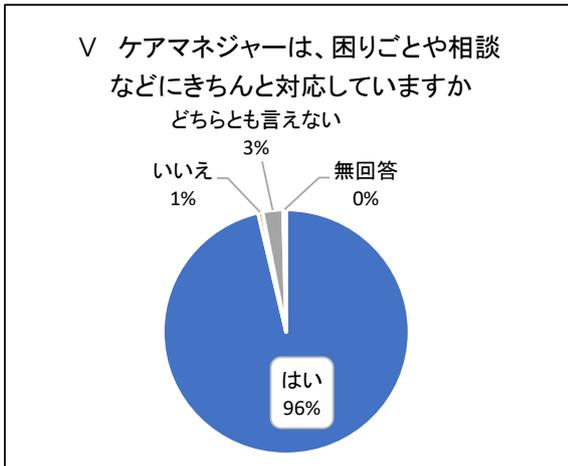
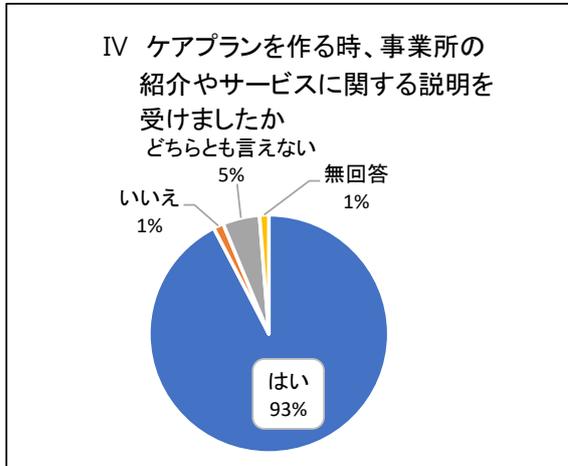
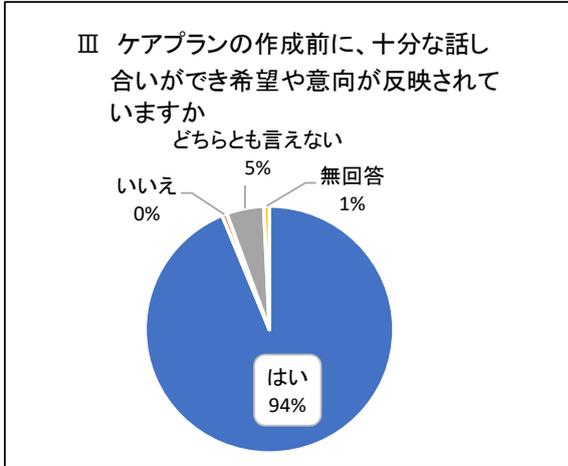
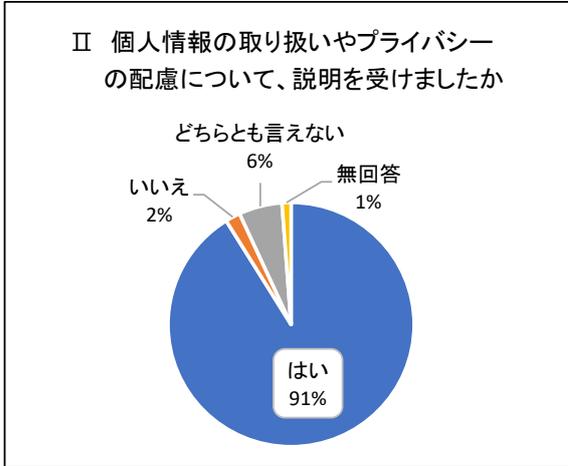
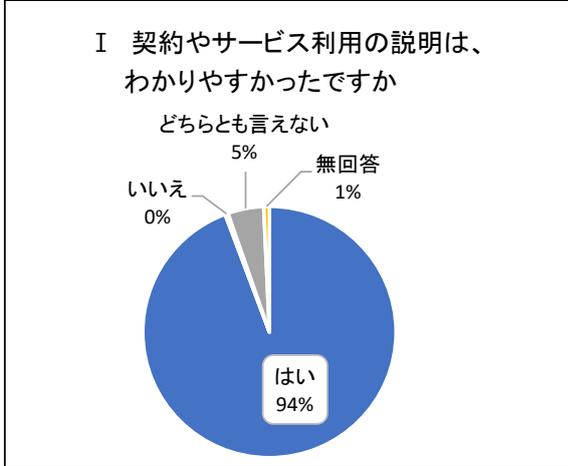


- ・本人の訴え(聞き取りにくいのですが)にも丁寧に对应して下さいますし、家族の側にも温かい配慮をして下さり感謝しかありません。
- ・毎日決まったヘルパーさんでなく色々な方が来てくださるのでどうなんだろうと思っていましたが、それぞれの方がきちんと対応して下さり、本当に感謝しています。
- ・予定より遅れる場合は早めの連絡をお願いします。

令和5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5年度は、介護事務所・ヘルプ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90%以上の方が「はい」との回答をくださり、特に「ケアマネジャーの礼儀正しく丁寧な対応」は99%の方によりとの回答をいただいています。ご意見ご要望にも約41%の方が記載してくださり、多くの心温まるお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図り、ケアマネジャーとして適切な支援ができるよう、研鑽を積んでまいります。

配布数： 3,134枚	回収数： 1,527枚	回収率： 49%
-------------	-------------	----------

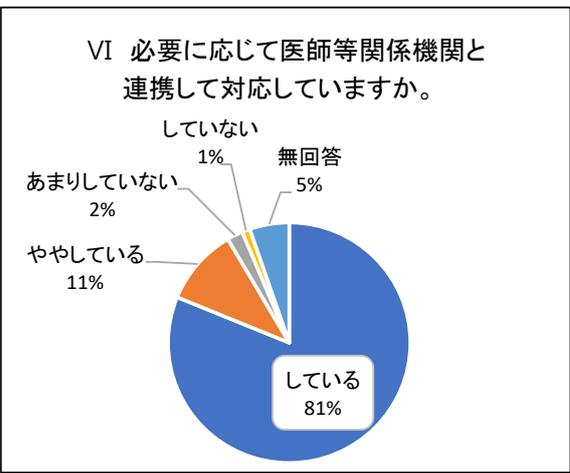
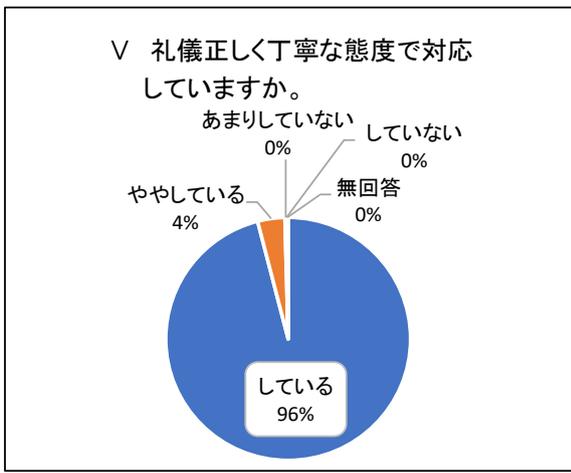
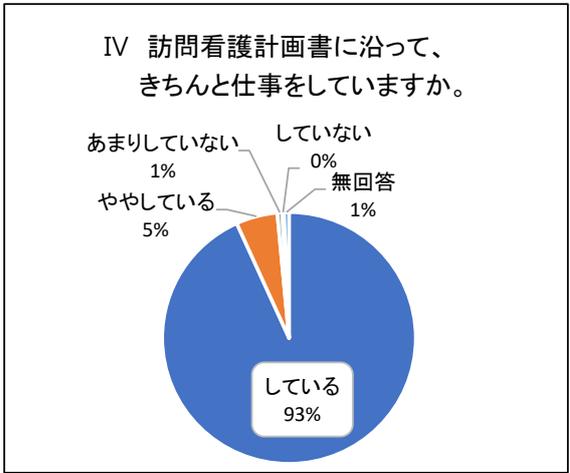
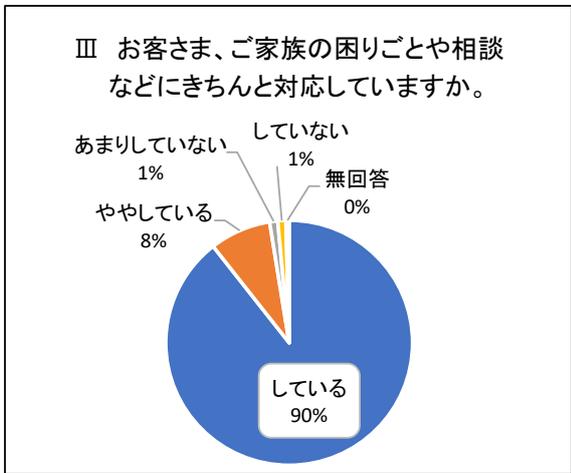
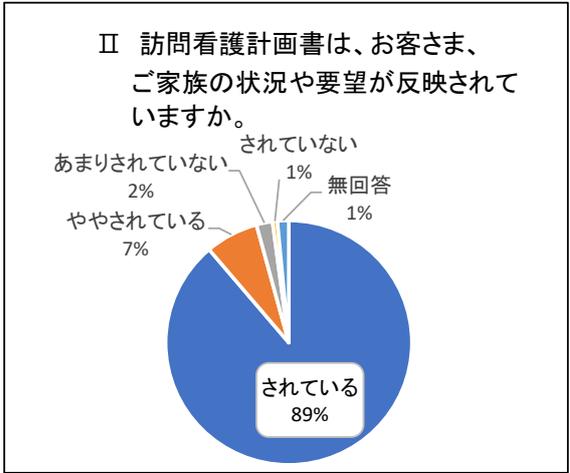
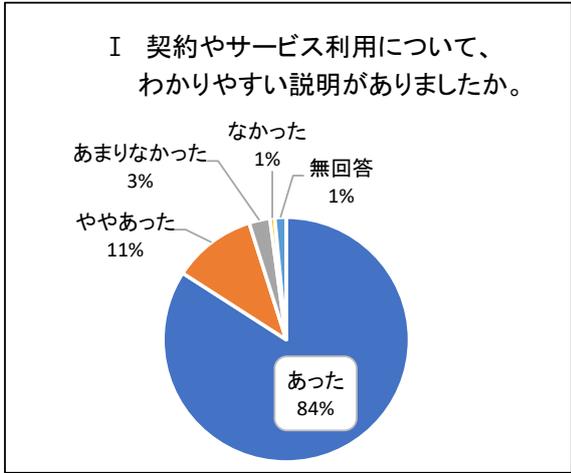


- ・バランスの良い礼儀正しさと気さくさで接して下さいます。父の気持ちも私の考えもしっかり聴き心強いです。
- ・いつも不明な点、不安な点をサポートしてもらっています。的確なご提案に助けられています。
- ・忙しい業務のようで、連絡がとりづらい時がある。
- ・ケアマネジャーが来る日は時間になるとテーブルの前でお待ちしています。妻はなかなか打ち解けないですが帰る前にやっと笑顔になります。妻をやる気にさせて下さる言葉はありがたいです。

令和5年度 介護事務所 お客さまアンケート報告（訪問看護）

アンケート結果をみると、どの項目も92%以上のお客さまが「している」「ややしている」等の回答をくださり、特に「礼儀正しく丁寧な対応」では多くの方によりとの回答をいただいています。ご意見ご要望にも心温まるお言葉を沢山いただくとともに、率直なご意見もいただきました。いつでも相談できる「身近な医療職」として、「医師等の連携」を密にし、チームワークよく、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：770枚 回収数：473枚 回収率：61%



- ・医師の発言にも対応してくれますし、必要に応じて家族にも連絡くれます。皆様、一生懸命です。
- ・いつも失語症で会話のできない妻の細かなところまで気を使っていただき感謝の気持ちでいっぱいです。おかげ様で毎日、穏やかに過ごせています。
- ・訪問する時間が急遽変更があった場合は早めの連絡が欲しいです。
- ・利用者の目線にたった、とても丁寧で、やさしい対応をしていただいています。身体の変化にもすぐ気づいていただき、スムーズな連携ができています。

令和5年度 福祉用具センター お客さまアンケート報告(福祉用具)

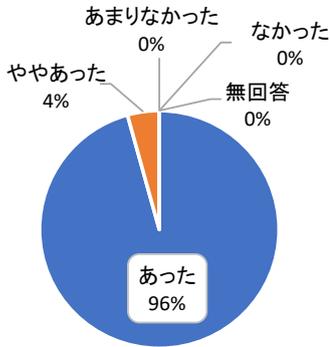
アンケートの結果をみると、どの項目も97%以上のお客さまに「できている」「ややできている」等の回答をいただきました。ご意見ご要望にも心温まるお言葉を沢山いただいています。福祉用具専門相談員は、お客さまにとってより適切な福祉用具のご提案をできるように、努めてまいります。

配布数：220枚

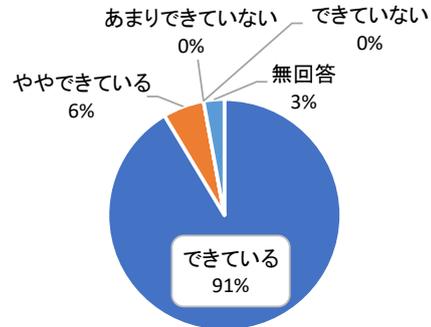
回収数：70枚

回収率：32%

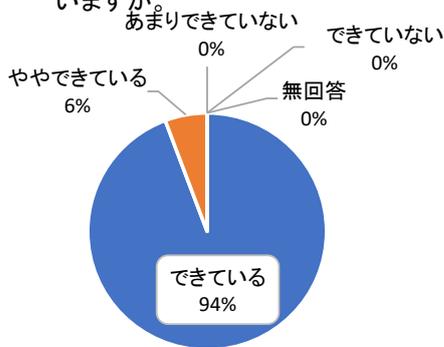
I 契約やサービス利用について、
わかりやすい説明がありましたか。



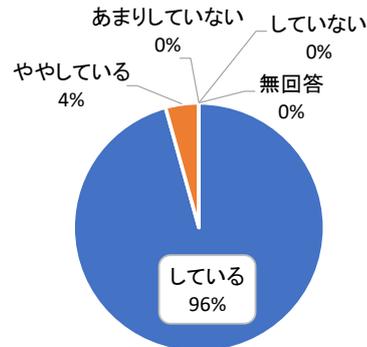
II 相談員は、困りごとや相談などに
きちんと対応し、福祉用具の提案が
できていますか。



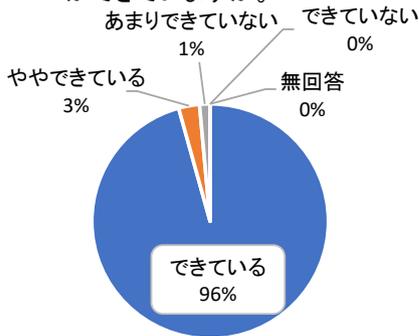
III 相談員は、福祉用具の納品まで、
ご希望通りに迅速な対応ができて
いますか。



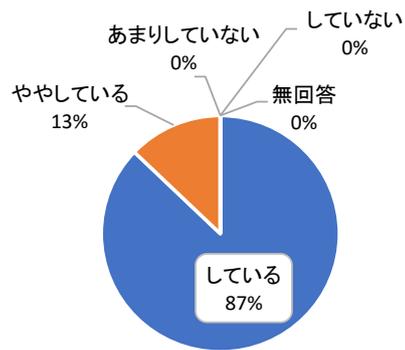
IV 相談員は、礼儀正しく丁寧な態度で
対応していますか。



V 相談員は、福祉用具の使用方法や
注意事項について分かりやすく説明
ができていますか。



VI 納品させていただいた福祉用具には
ご満足いただいていますか。



- ・父の状況がたびたび変わっているので、福祉用具を変えて頂いたり、追加をお願いするたびに約束通り対応していただき有難いです。
- ・いつもの確なアドバイスをいただき助かります。ケアマネジャーとの連携が良くスムーズに話が進み有難いです。
- ・ベッド、ポータブルトイレの取り扱いの説明など適切な説明を頂き、安心して使用させていただいています。
- ・迅速に対応してくれているので感謝しております。