

## 訪問介護サービスのアンケート集計

2013年6月25日

		出来ている	ほぼ出来ている	あまり出来ていない	出来ていない	無回答	計
問1	担当ヘルパーは約束の時間に訪問していますか？	42	1				43
問2	決められた仕事は行われていますか？	40	3				43
問3	手を洗い、きれいなエプロンを使うなど、清潔への配慮をしていますか？	39	2			2	43
問4	掃除機や洗濯機などの家電製品や、食器などを丁寧に扱っていますか？	34	5			4	43
問5	その日の利用者様の体調に応じて、サービスの方法を工夫していますか？	36	5	1		1	43
		はい	いいえ	わからない		無回答	計
問6	ヘルパーはあなたやご家族の思いや考えを十分くみ取れていますか？	36		3		4	43
問7	担当ヘルパーが代ったときに引継ぎはしっかりされていましたか？	36	1	4		2	43
		はい	変わらない	いいえ			計
問8	訪問介護サービスを利用することによって、身の回りのことが楽になったり、安心して暮らせるようになったと思いませんか？	40	2			1	43
		はい	ふつう	いいえ		無回答	計
問9	ヘルパーの対応や言葉遣いは丁寧でしょうか？	40	3				43
問10	コーディネーターの対応や言葉遣いは丁寧でしょうか？	40	3				43
問11	事務所の電話の対応や言葉遣いは丁寧でしょうか？	39	3			1	43
		ありません	ありました			無回答	計
問12	ヘルパーや事業所からあなたの希望しないサービスを勧められたり、説明のないお金の支払いはありましたか？	43					43
問13	その他に現在の生活で困っていらっしゃることや、ご意見がありましたらご記入下さい。	特に回答なし					

### アンケート総括

- 総合的には皆様より感謝の言葉と良い評価をいただきました。
- 介護サービスで改善されている点が多く感謝していますが、状態も変化しているため、今後工夫が必要と感じます。
- 新人のヘルパー教育を更にしっかりと行ってください。経験での差があります。  
→ 一心では、毎月定例会時にミニ研修・また年5～6回程度の研修を行っていますが、今後もさらに充実した研修・教育を行ってヘルパー経験年数にかかわらず、いつでも利用者の方に安心してご利用いただけるよう努力していきます。

また次のようなご意見もいただき、今後の励みとなります。

- 大変よくやってもらっています。満足しています。
- 本人の生活にメリハリが出来、家族もほっとする機会が増えています。
- 自分の体が日に日に老化し、動きにくくなっていますが、コーディネーター、ヘルパーさんたちの明るい言葉に本当に助けられています。