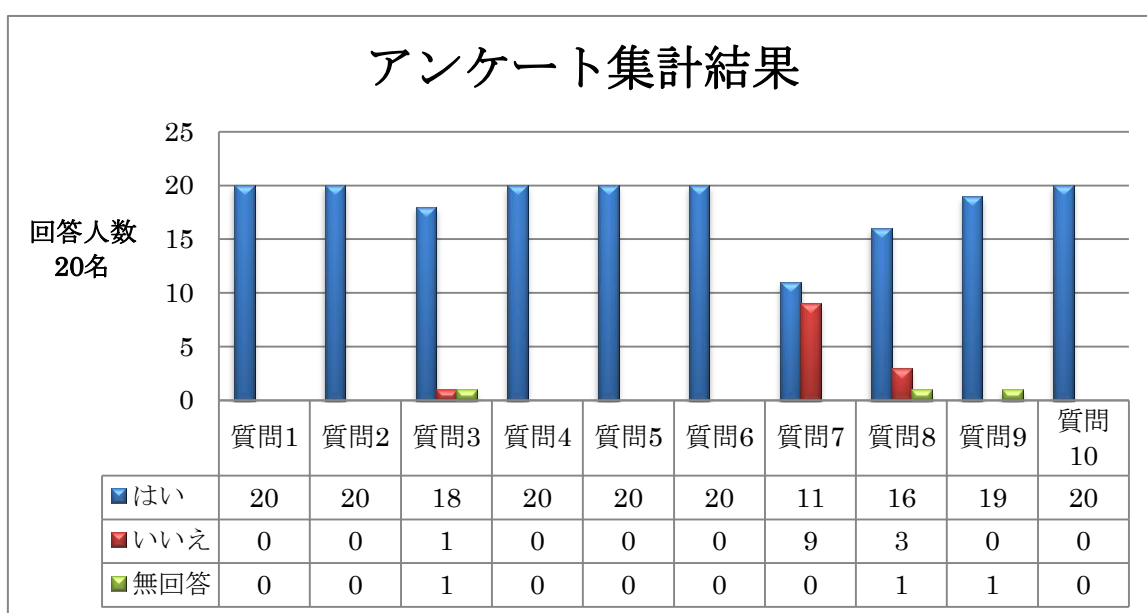


2018年 寿みのりの郷ヘルパーステーションの

アンケート結果のご報告

当事業所では、ご利用者・ご家族様に対してアンケートを実施させて頂きました。この度はその結果についてご報告させて頂きます。ご回答頂きましたご利用者・ご家族様には改めて御礼申し上げますと共に、今後も末永く当事業所をご利用して頂きますようよろしくお願い致します。



アンケート内容

質問1：スタッフの対応（電話・窓口・サービス提供時）は適切ですか？

質問2：スタッフは気持ちのいい挨拶ができていますか

質問3：困ったことや苦情・要望の相談が出来るスタッフはいますか？

質問4：スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任を持って対応できていますか？

質問5：安心してご利用いただける介護サービスとなっていますか？

質問6：スタッフは好感が持てる身だしなみが出来ていますか？

質問7：寿みのりの郷ホームページがあることを知っていますか？

質問8：訪問介護計画書に記載のサービス内容通りのサービスを提供していますか？

質問9：ヘルパーは訪問介護計画書に記載のサービス内容通りのサービスを提供していますか？

質問10：ヘルパーのサービス全体について満足いただけていますか？

自由記述欄への回答

- ・ いつもお世話になっております・サービスに関してですが、時々玉子焼きを焼いて下さったり、おかゆを作って下さったりしています。母が喜んで食べてくれる一品を作ってお下されば有難いです。冷蔵庫の中の物は使って頂いて良いので宜しくお願い致します。⑧は△
- ・ いつもありがとうございます。以前違う事業所のヘルパーさんに来ていただきましたが、母が「どうしても台所には入って欲しくない」と言い続け、寿みのりの郷さんをお願いすることになりました。今では冷蔵庫の中も進んで見せるようになり、良好な関係を築いてくれているようで、助かっています。今後ともよろしくお願ひします。毎日とっても助かっています。認知がどんどん進んでいる事がわかり、家族だけでは絶対無理なのでありがたく思っています。
- ・ 提出が遅くなり申し訳ありません。先に申し上げますが辻野さん・田中さんに巡り会えた事母家族共々感謝しております。介護する私自身がお二人の顔を見るだけで安心出来、世間話にもつき合っただけ一日頑張れる活力をいただいています。母の笑顔が増えたのも、お二人が反応の薄かった母に対して諦めずいっぱい話しかけてくださってるおかげだと思います。常に母の状態変化にすばやく気付き臨機応変に対応していただき、心遣い気遣いに感謝すると共にプロ意識の高さに感銘致します。これからも母私々共々末永くお付き合いのほどお願い致します。
- ・ ヘルパー様にお世話になって七ヵ月位になりますが、ヘルパーさんに良くして頂き感謝しております。皆様が明るく気さくにお世話や相談事が話やすく家族のように思っています。私くし事ですが9月からやっと風呂場の修理に工事屋さんで来てくれる予定です。娘（千里丘）にお風呂を週2～3回行っていますが大変です。娘むこ孫が良くしてくれるので助かっています。これからもヘルパーさんにお世話になりますが、何卒よろしくお願ひします。アンケートの回答になっていませんがお許しくださいませ。
- ・ いつも良くしていただいています。これからも宜しくお願いします。
- ・ 急なサービスの変更等（日時の追加変更等）にも対応していただきありがたいです。ヘルパーさんにみていただいている間は安心して外出できるので助かります。今のままで決行ですので宜しくお願い致します。
- ・ いつも過分なるご配慮感謝です。ありがとうございます。

- ・ いつもお気づかいいただいています。とても頼らせていただいております。病がしんどい分不快な思いをさせることもあるかもしれませんが、その時は申し訳ありません。今後ともよろしく願いたします。
- ・ この度は、寿みのりの郷アンケートにご協力を賜り、ありがとうございます。また今回ご回答頂いた皆様より貴重なご意見・ご要望を頂くことができましたので、回答させて頂きます。

質問 3：困ったことや苦情・要望の相談が出来るスタッフはいますか？の項目で《いいえ》の回答をいただいています。

スタッフのコミュニケーション力およびコミュニケーションの在り方を検討し、勉強会などを改めて実施し、改善に努めてまいります。

質問 7：寿みのりの郷ホームページがあることを知っていますか？の項目で 45%の《いいえ》の回答をいただいています。

寿みのりの郷としては、今後ヘルパーステーションご利用の皆様に興味を持っていただき、定期的にご覧いただけるホームページの内容を検討していくためにも、ご意見やご要望等がございましたら、スタッフまでお伝えください。ご協力をよろしく願いたします。

質問 8：訪問介護計画書に記載のサービス内容通りのサービスを提供していますか？の項目で 15%の《いいえ》の回答をいただいています。

訪問介護サービス提供においては、訪問介護計画書の記載内容を説明し計画に同意をいただいてサービスをご提供することが原則です。

今回、《いいえ》に 15%の回答をいただいていることを真摯に受け止め、親切かつ丁寧に計画内容の説明とサービス提供後のサービス実施内容の確認が行えるように方法を検討し実践いたします。

自由記述欄には、沢山の感謝とお褒めのコメントをいただき本当に有難うございました。自由記述でいただいたお言葉を励みに、今以上に良いサービス提供が実施できるように努力してまいります。

《最後に》

寿みのりの郷ヘルパーステーションは、4名のスタッフでサービス提供を行っています。小規模である強みを最大限に生かして、今後ご利用者の皆様に安心と安全、満足を得ていただくことが出来るサービス提供を目指していきたくと思います。

ご利用者ひとりひとりの個別性に向き合い、ニーズを把握し専門職としてのサービス提供に努めてまいりたいと思います。

また、コミュニケーション力の向上を図るための勉強会を継続し、ご利用者およびご家族にとって話しかけやすいヘルパーとなれるように努力いたします。

これからも、少人数スタッフでの事業所である利点を生かし、報告、連絡、相談の強化に努めてまいります。また、ご利用者の皆様の情報をきめ細かく共有し、4人のスタッフの誰が訪問してもサービス内容に差異が出ないように心がけてまいります。

これからも、どうぞ宜しくお願いいたします。

2018年度 寿みのりの郷ヘルパーステーション アンケート概要

調査期間：2018年8月13日～9月30日

調査対象：当事業所をご利用頂いているご利用者・ご家族

調査方法：無作為抽出型方法にてアンケート用紙配布・回収

調査担当者：高槻けやきの郷 施設長 中島 康博