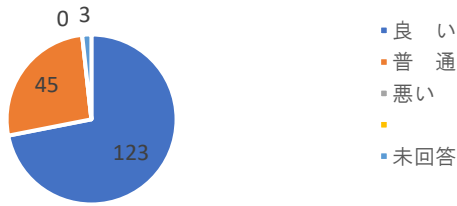


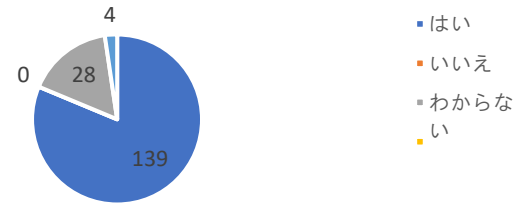
(訪問介護)利用者アンケート結果(全センターまとめ)

令和3年12月集計

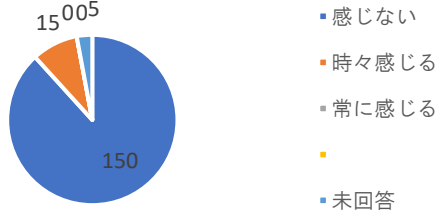
Q1. ヘルパーの言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちが
良いものですか。



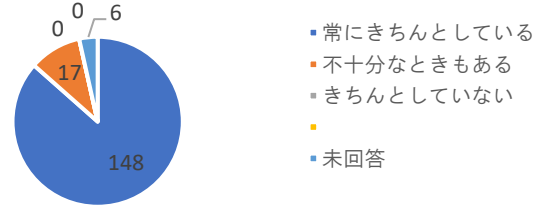
Q2. プライバシーや個人情報が守られていると感じま
すか。



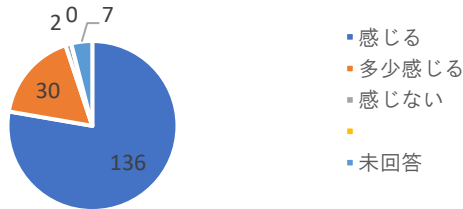
Q3. ヘルパー個人のやり方を押し付けているように感
じることはありませんか。



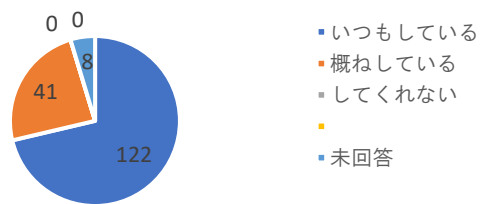
Q4. ヘルパーは家のものをていねいに扱って、後始
末はきちんと行っていますか。



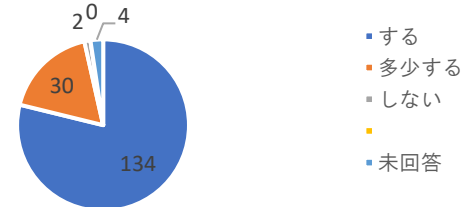
Q5. 話しやすく、相談しやすい関係ができていると
感じますか。



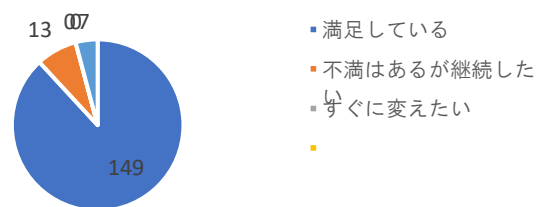
Q6. 聞きたいことや、対応してほしいことの相談など
に迅速に対応していますか。



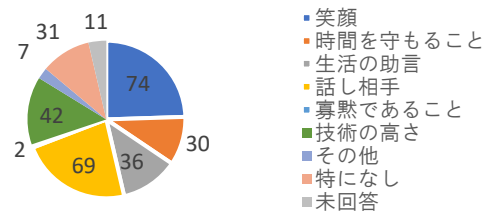
Q7. ヘルパーがくることによって気持ちが明るくなっ
たり安心したりしますか。



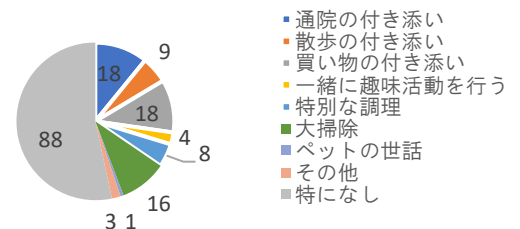
Q8. エヌ介護サービスのヘルパーに満足しています
か、また今後も継続していきたいですか。



Q9. ヘルパーに求めることは何ですか。(複数回答
可)



Q10. 自費サービスでヘルパーにお願いしたいことが
あるとしたら、何ですか。(複数回答可)



アンケート回収率

66%

ご利用者 ご家族 様

拝啓

余寒厳しき折 新型コロナウイルス感染拡大予防の生活様式を守っての暮らしが続いていますが、皆様におかれましては益々ご清栄のことと存じます。平素は弊社訪問介護サービスをご利用いただきまして厚く御礼申し上げます。

この度、無作為に抽出させていただいたご利用者様を対象に『アンケート調査』をさせて頂きました。つきましては、以下にアンケート結果をご報告させていただきます。ご協力いただきました皆様には厚くお礼申し上げます。

アンケート結果、ご意見・ご指摘を参考に、これからのサービスの質向上に向けてスタッフ一同誠心誠意精進してまいりますので、よろしくお願い申し上げます。まだまだ寒い日が続きますが、どうぞお体ご自愛ください。

敬具

【アンケート実施概要】

- ◆調査方法:紙面アンケート
- ◆実施対象:長岡、新潟、新潟西、新潟東、新発田の 5拠点
- ◆配布対象者:各センター無作為 に抽出
- ◆配布・回収枚数: 配布 257件 / 回収 188件 回収率 66%

【記載いただきましたご意見・ご指摘の紹介】

- ・笑顔で明るく対応して下さい、元気を分けて頂いており感謝しています。
- ・命や暮らしを守るエッセンシャルワーカーの皆様の賃上げ、処遇改善加算を活用し給与のアップを希望します。
- ・真面目に対応していただければ、100点満点でなくても良いと思っています。
- ・優しく母の性格に合わせて下さり感謝しています。明るい方ばかりでありがたく、変更なしでいきたいです。
- ・入浴サービスの利用で2人のヘルパーさんが交代で来てくれるのですが、1人の方は、30分くらいで入浴が済むと残りの時間はおしゃべりをしていきます。最初は良くて毎回だと、疲れます。サービスの時間を有効に使うか、早めに終わったら、お帰りいただきたいと思います。もう一人の方は大変すばらしく満足しています。
- ・毎日お世話になって感謝しております。明るく楽しく話をしながら気持ちよくお世話して下さいます。
- ・『おはようございます！〇〇さん』と若々しいお声が玄関から聞こえてくるとやっとなんかエンジンがかかる日々です。いつものことなのに、その日はとても幸せを感じます。ヨタヨタしてお世話になるばかりですが、今後ともお気づきのことは、ビシビシとおっしゃってくださいますように、どうぞよろしくお願いいたします。
- ・何かトラブルが起きた際、離れて暮らす家族にこまめに連絡くださるのですが、まずは母本人にきちんと報告、その後について相談していただきたいです。母はぼけているわけでもなく頭はしっかりしているので、ヘルパーさんに信用されていないと疑念に繋がってしまいます。本人、家族、ヘルパーさんの3者で信頼関係があってこそだと思います。
- ・自称、ベテランがいる。短時間で済ませるのがベテランではない。粗相の手早はいただけない。
- ・家電は自分のものでないせいか、取り扱いが悪く、壊れてしまったものがありました。勝手にやらないで聞いてから作業してほしいです。
- ・家人よりも本人の顔色や様子を確認してあいさつをしてほしい。目を見て印象づけてほしい。
- ・複数のヘルパーさんが来てくださいますが、同じ内容なのに人によって異なっていて家族は戸惑いを感じます。どこまでが業務内容で家族のやるべきことは何なのか分からないため統一してほしい。
- ・ヘルパーさんが帰る時、ベッドから手を振って見送る姿を見ると、お願いしてよかったと思います。
- ・来ると安心していられる。来ないと不安になる。

～エヌ介護サービスの取り組み～

自由記載いただきました、ご意見・ご指摘に関しては周知のうえ個別の対応が必要なもの、研修が必要なものなど、サービスの質向上に向けて取り組みさせていただきます。ご意見・ご指摘いただきましたことすべてに、周知を図り改善してまいります。

エヌ介護サービスでは、介護が必要になり、生活に不安が大きくなっても、自立を目指し、自宅で過ごしたいというご希望がある限り、支援をさせていただきます。

また、そのうえで介護保険で対応できないサービスに関しては、自費サービスでも承ります。保険給付では、生活全般の困りごとの対応は困難ですので、自費サービスの利用についても担当のサービス提供責任者ご相談ください。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。