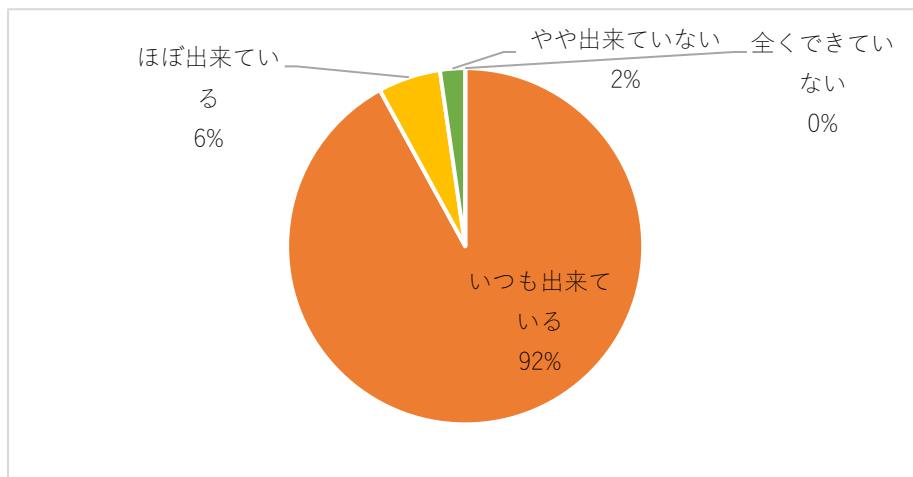


令和2年度 ヘルパーステーションどうみょうじ高殿苑 利用者様アンケート結果の公表について
 (実施期間)令和2年10月
 (回答率)86%《90人回答/105人配布》
 (調査方法)調査票による単一回答方式と自由記述

①ヘルパーは訪問時に利用者様の顔、目をきちんとみて挨拶出来ていますか？



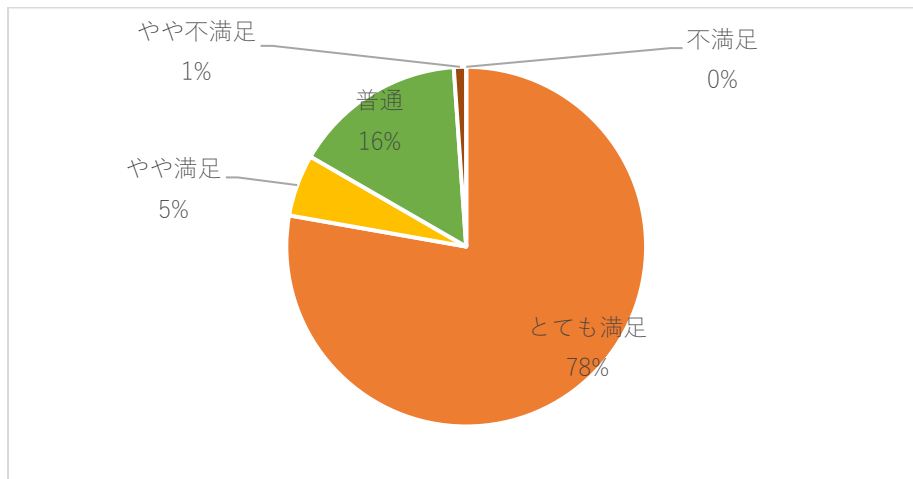
(ご意見)

- ・いつもきちんとして頂いています。
- ・玄関まで出迎えてますので出来ている
- ・行儀がとてもいい
- ・大変良いと思っております。
- ・いつもキッチリしてくれている。

(回答)

たくさんのお褒めの言葉を頂きありがとうございます。引き続き、皆さまにご満足いただけるようなご挨拶を徹底してまいりたいと考えております。

②ヘルパー訪問時、マナー(言葉遣い態度身だしなみ)はいかがですか？



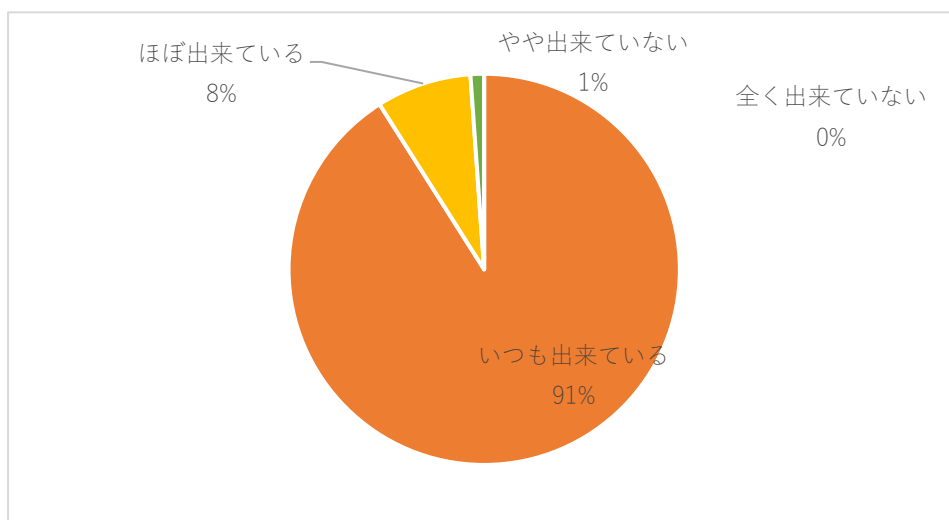
(ご意見)

- ・言ったことを理解して手伝ってくれる。
- ・いつも清潔にしていच्छやる。
- ・特別良いと思わないが、普通だと思う。
- ・自分の体調の悪い時は、今日断われればよかったかなと思う。
- ・礼儀正しい。

(回答)

アンケートのご協力ありがとうございます。皆様に気持ちよくサービスを受けて頂けるように、ご訪問時の言葉遣いや身だしなみを整えるように指導しております。引き続き、ご満足頂ける接遇を目指し、研修等にて向上を図りたいと考えております。

③ヘルパーは予定した派遣時刻に訪問していますか？



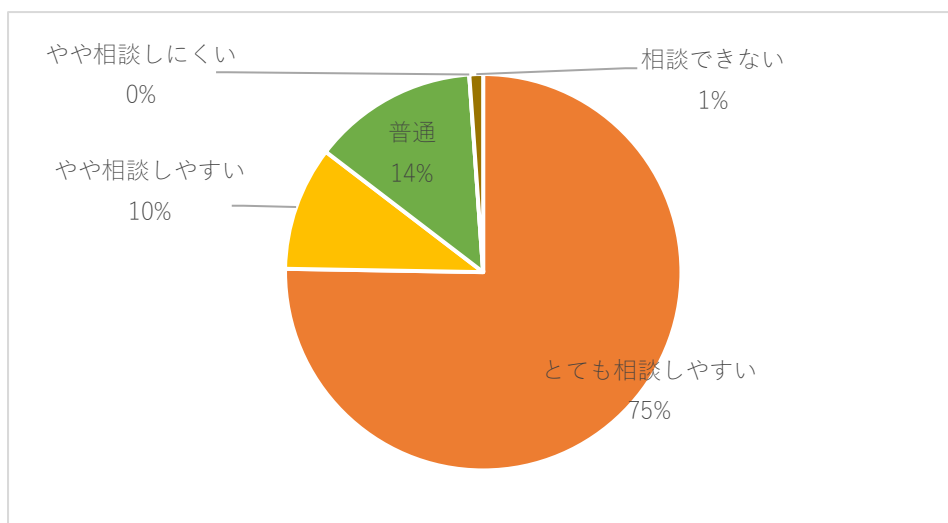
(ご意見)

- ・いつも踏切りの関係でと、少し早い目に来てくださって感謝です。
- ・5分位早い目に来て下さる
- ・少し時間過ぎても希望どおりしてくれる。
- ・いつも少し前に来てくださいます。
- ・買い物お世話になり、助けて頂いております。
- ・普通だと思う。
- ・正確にきてもらっている。

(回答)

お約束の時間を遵守することは、利用者様と信頼関係を構築する大切なところであると考えております。お約束の時間に差異のないように今後とも時間を守りサービス提供をさせていただきます。また時間に遅れるような場合は、事前にご連絡を入れさせて頂くように心がけてまいります。

④事業所、ヘルパーは要望や困りごと等がある際は相談しやすいですか？



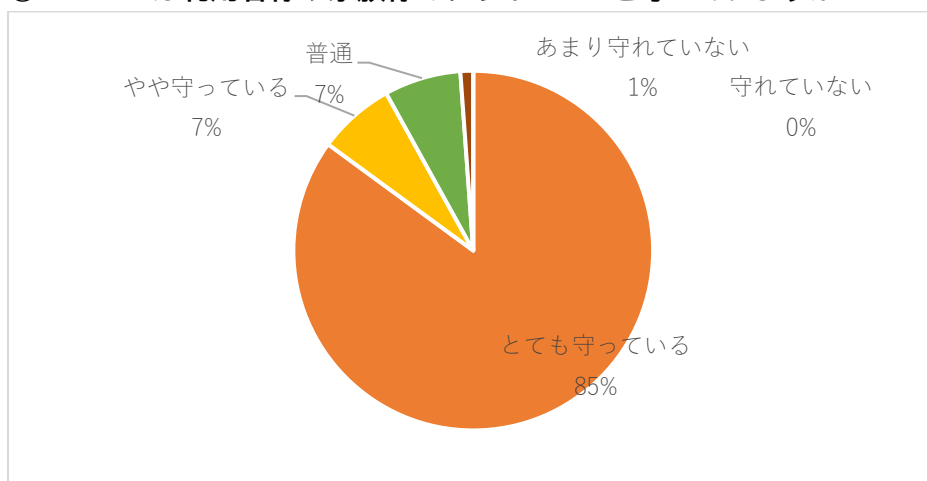
(ご意見)

- ・職員様を信頼させて頂いていますので、彼女なら安心して相談することができます。心より感謝致しています。
- ・なんでも聞いて下さるので、嬉しい
- ・独居なので話をきちんと聞いてくれる。
- ・来て下さる方、どなたも話しやすく聞いてくださる。
- ・言う時もあります。

(回答)

アンケートの回答ありがとうございます。相談しやすい雰囲気作りや利用者様に寄り添えるように引き続きサービス中の傾聴に取り組みます。またヘルパーだけでなく、事業所全体で対応していけるようにサービス提供責任者を中心に取り組み致します。

⑤ヘルパーは利用者様や家族様のプライバシーを守っていますか？



(ご意見)

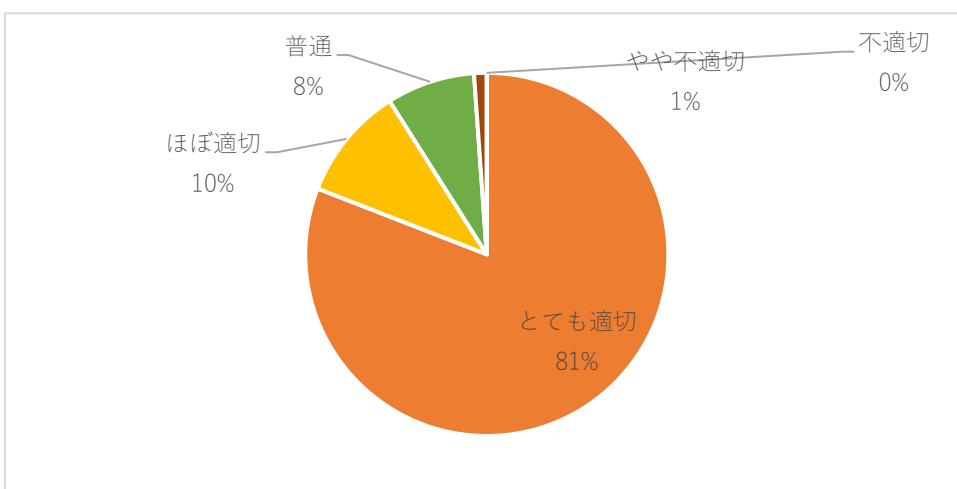
- ・守って頂いていると思います

- ・他の訪問先のことや余計なことは一切言わない。
- ・感謝致しております。
- ・今まで何もないので、良いと思う。
- ・私の時は、何も感じません。

(回答)

ご意見ありがとうございます。ご自宅へ訪問させて頂くこととなりますので、利用者様の安心のためにプライバシーの配慮には十分気を付けております。引き続きご満足いただけるように個人情報保護やプライバシーの配慮について定期的な研修の機会を設けてまいります。

⑥体調不良時にヘルパーの声掛け対応は適切でしたか？



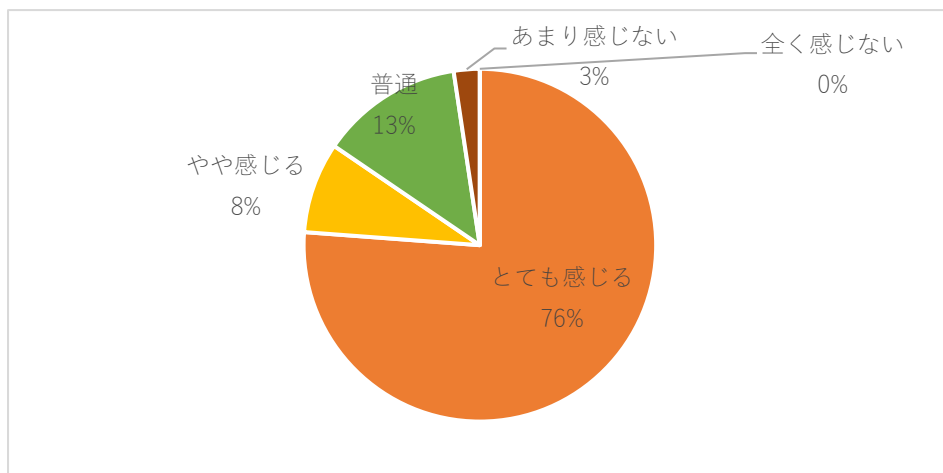
(ご意見)

- ・無理しないでと、おっしゃって下さる
- ・いつもありがとうございます。
- ・助かっています。
- ・なにも言う事ありません。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・よく顔や咳、体調をみてくれている。
- ・体調不良の時がないので、返事しにくいので、気さくに順応して頂いております。
- ・とても良くして頂いています。
- ・不良時、おかげ様でないで、いつも元気です。
- ・他の業者は、掃除 1 時間らしいけど、高殿苑さんは、45 分ですね。
- ・来て下さるだけで、人が和み元気がでる。
- ・親切に話されます。

(回答)

ご意見ありがとうございます。体調のすぐれない時や不安な気持ちの時に、ご負担を和らげるように心がけ、不調時でも適切に対応ができるように引き続き、寄り添ったケアに取り組めます。

⑦ヘルパーの提供するサービスは、利用者様、家族様の希望に沿っていると感じますか？



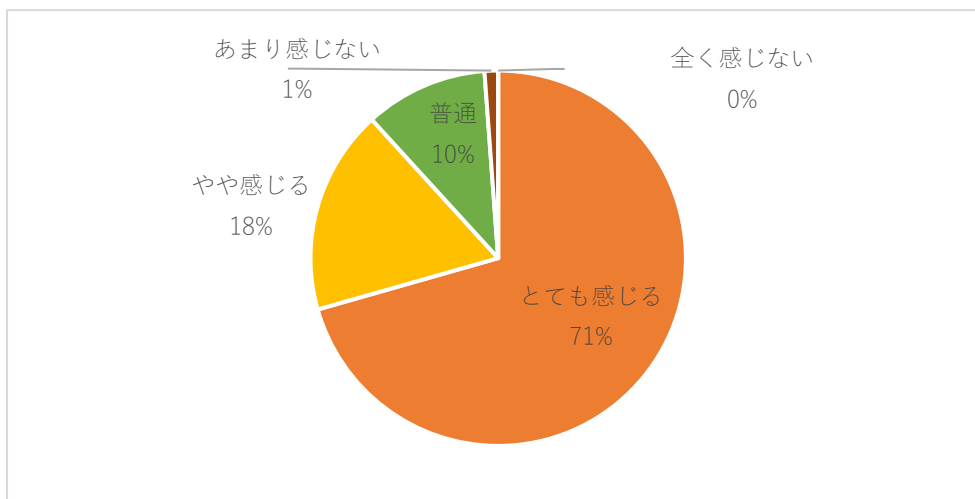
(ご意見)

- ・ヘルパー様には、いつもご無理をお願いさせて頂いていますが、こころよく希望をお聞き頂き感謝いたしています。
- ・何時も良くしてくれます。
- ・家族(娘)、希望にそっています。
- ・訪問前についでに買い物してほしい。
- ・45分の時間しかないので、ゆっくりお話しも出来ません。淋しいです。1時間にしてほしいです。金額が上がっても。
- ・やや感じている。
- ・もう少し時間があればよいと思う。
- ・日頃ゆきとどかない分を補ってもらっている。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。ケアマネージャー様と連携をしながら、サービスが希望に沿うように計画を立て、実施させて頂きます。介護保険等の制度上、時間の制限を設けていることについて、運営にご理解を頂きますようお願い申し上げます。決められた時間の中で、適切なサービスをお届けできるよう引き続き取り組んでまいります。

⑧訪問サービスを利用して、心身や生活状況が改善していますか？



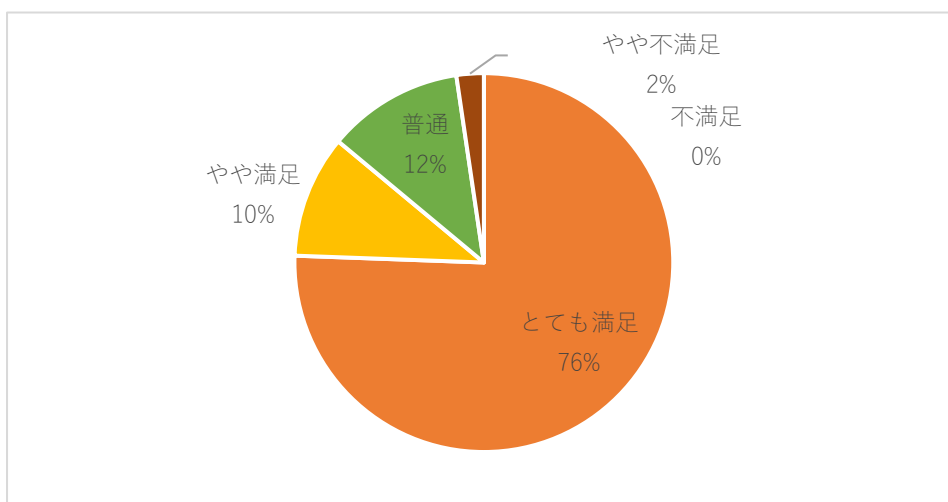
(ご意見)

- ・感謝の言葉しかございません。
- ・身体が少しずつ元に戻りつつある。
- ・気持ち良いと思っております。
- ・お風呂楽しみにしています。
- ・普通だと思う。
- ・自分で出来ないことを助けて頂き感謝しています。
- ・会話の楽しみもあります。

(回答)

アンケートのご協力ありがとうございます。サービスのご利用により、皆さまの心身の健康や生活状況が改善されていることは嬉しい結果であり、うれしく思います。引き続き、利用者様の生活に寄り添ったケアを提供し、心身のサポートを行ってまいります。

⑨どうみょうじ高殿苑の訪問サービス全般の満足度はいかがですか？



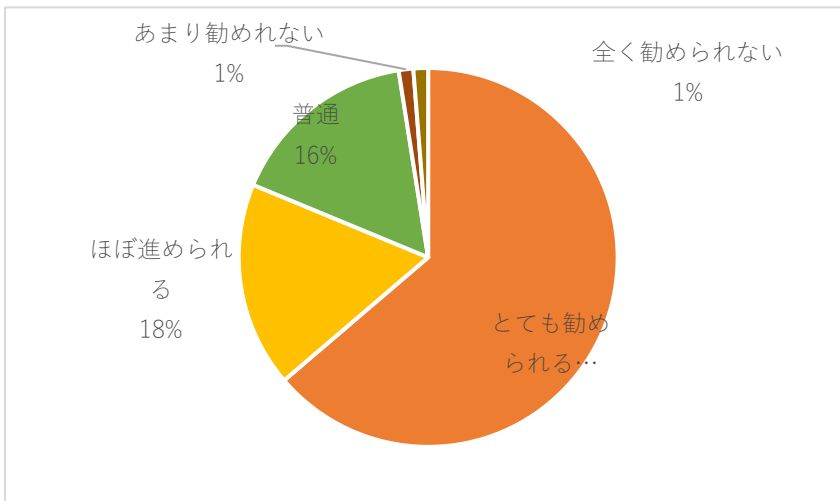
(ご意見)

- ・訪問宅の病人さんの言葉だけを守ってやるようにしてください。
- ・すごく満足している。どのヘルパーさんも優しい。
- ・親切で仕事も丁寧にして下さる。
- ・時には不満もあるがこんなものでしょう。
- ・いつも身体の状態を気遣っていただき訪問時に困っていることを急をお願いしても気持ちよく応じていただいて助かっています。

(回答)

アンケートのご協力ありがとうございます。コロナ禍のなかで、ご利用頂いております皆さまにはご不便をお掛けしているところがありましたが、たくさんの方に満足との評価を頂き、とても励みとなる結果となりました。結果に慢心することなく、更なる満足度の向上を図り、ご期待に添えるようなサービスを提供し続けてまいります。

⑩どうみょうじ高殿苑を友人知人に勧めたいですか？



(ご意見)

- ・どなたにも勧めたいと思います。
- ・もっと気くばりが出来る人も入れてほしいです
- ・当番の人が出勤前に電話されます。心配りが大変すばらしいと思います。
- ・どこにあるかわからないから。
- ・意地悪な人がいないし、とてもいいと勧められる。
- ・食事の味付けが悪い。
- ・友達には良く勧めている。
- ・訪問サービスなら。他はわからない。
- ・来てくださって、ほっとする方ばかり。心が和む
- ・あまり期待していると失敗がある。

- ・相手方から相談があれば一番にお勧めできます。
- ・時間短縮(45分)残念

⑩当ヘルパーステーションの良い所、おすすめしたい所はどんなところですか？

- ・ヘルパーの皆様が心より接して頂きますので、お話も心温まります。主人共感謝いたしています。
- ・行届いたサービス。どなた様にも親切
- ・出来る事と出来ない事をはっきり答えて下さる事
- ・みんな良くやってくれます。
- ・みなさんスタッフの教育ができています
- ・親切、テキパキ、やさしい
- ・親切、やさしい
- ・適度に対応して下さってます。嬉しいです。
- ・やさしい人でよかったです。
- ・来ていただいた後、空気まで、すーっときれいになります。
- ・親切
- ・丁寧できちっとされていますので、気持ちよくすごしています。ありがとうございます。
- ・やさしいところ
- ・ヘルパーの人みんなが良い人だし、余計なこと言わないし、良いアドバイスをしてくれる。
- ・若い人はいろんな勉強をしているので安心です。
- ・いつもヘルパーさんは、ニコニコと明るくて話しやすいです。
- ・皆さんにお話ししやすく、気持ちがよろしいと思っております。
- ・やさしいところ
- ・明るい、親切
- ・ケアマネージャーさんとの連携が良く、何事にも早く対応して下さるところ。
- ・きっちりしたところ、親切なところ、話しやすい。
- ・いつもにこやかで何でも話しやすい。お掃除も行き届いている。相談にのってもらいやすい。
- ・清潔、礼儀正しい、時間が守られる。ヘルパーさん一様にそうである。
- ・親切でやさしい。
- ・すべて
- ・清掃に来て頂いているだけなのでステーションのことは知らないのですが、きっといい所だと思います。
- ・上に立つ方のご指導が何事も大変きっちりされていて、頭が下がります。
- ・お願いがある時は、気持ちよく答えて下さること。甘えてお話ができる。
- ・皆さまいつも笑顔で明るいのでこちらも元気がいただけます。
- ・何でも親切にしてもらっている。
- ・誰に入ってもらっても同程度の仕事をして下さるので
- ・建設的なご意見・ご提案をして頂けるので助かる。

(回答)

貴重なご意見ありがとうございます。皆様がお勧めしたいと評価して頂いたところは継続し、ご意見いただいたところは改善を図ります。たくさんの方にご利用頂ける事業所を目指して、職員一同、更なる満足度の向上を目指しますので、引き続きご要望などございましたらお気軽に声がけください。

皆さま、この度は、アンケートにご協力を頂きまして誠にありがとうございました。