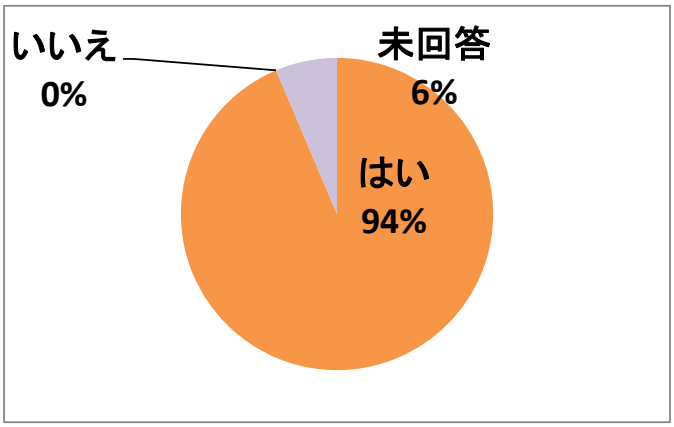
吹田竜ヶ池ホーム　アンケート（2020年度）　集計結果

対象部署
ヘルパーステーション

配布数	59
回答数	47

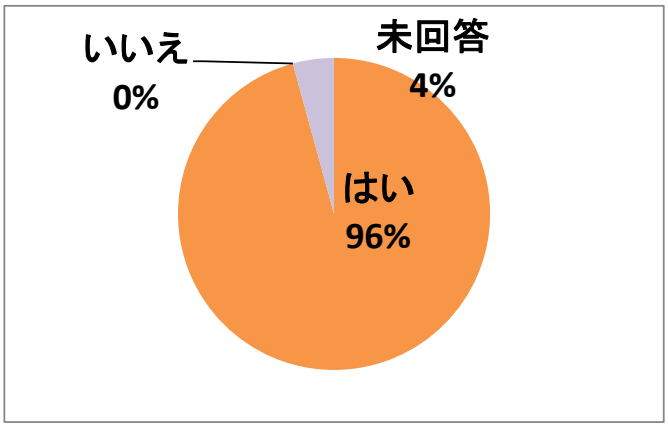
回答率	80%

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？



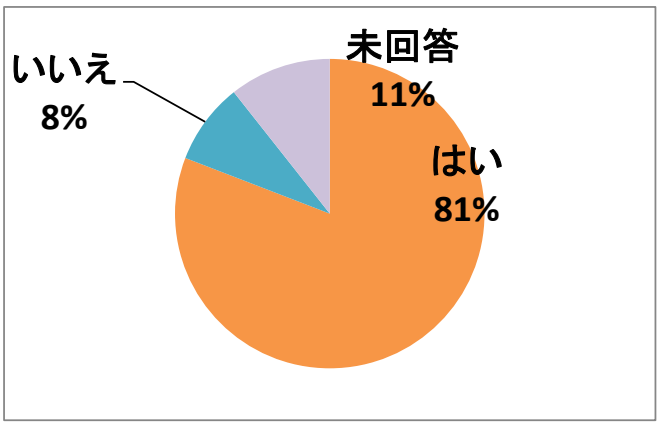
はい	44
いいえ	0
未回答	3

2. スタッフは気持ちの良い挨拶が出来ていますか？



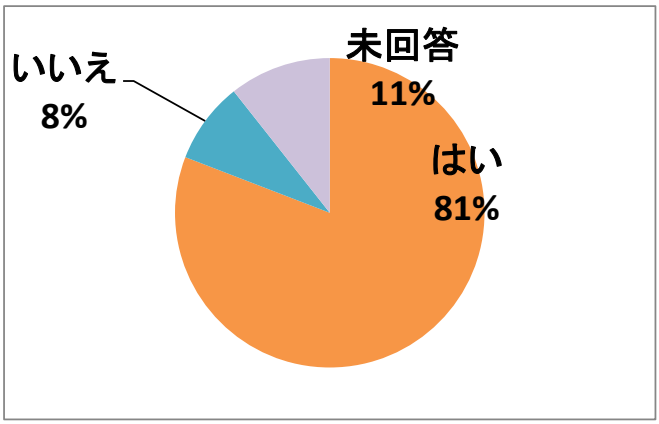
はい	45
いいえ	0
未回答	2

3.困ったことや苦情・要望の相談ができるスタッフはいますか？



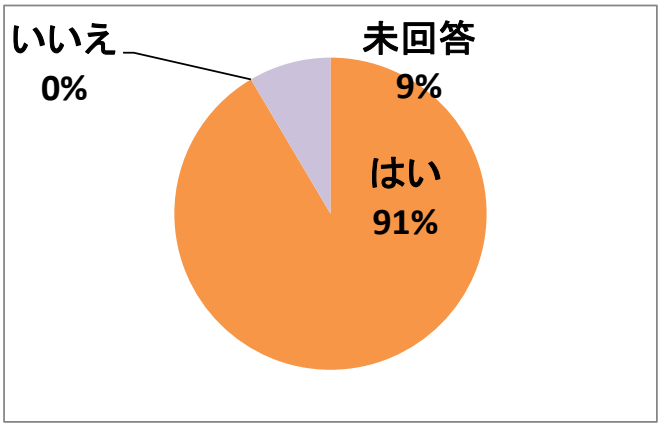
はい	38
いいえ	4
未回答	5

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ができていますか？



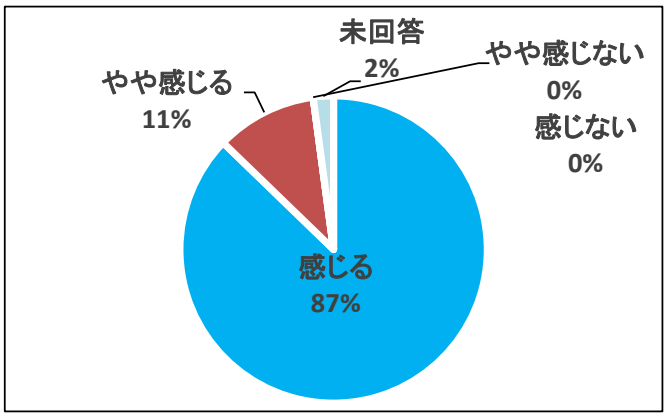
はい	41
いいえ	1
未回答	5

5.安心してご利用いただけるサービスとなっていますか？



はい	43
いいえ	0
未回答	4

6. スタッフによるサービスの提供は計画どおり行えていますか？

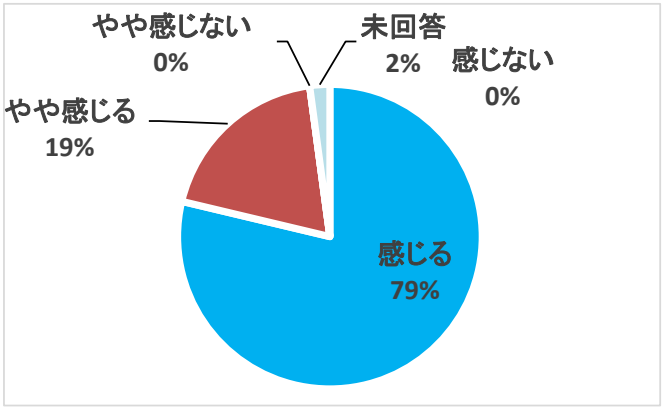


感じる	41
やや感じる	5
やや感じない	0
感じない	0
未回答	1

6. スタッフによるサービスの提供は計画通り行えていますか？（自由記述）

・娘です。母によりますと、安心で、親切、丁寧で、とてもありがたいとのことです（代筆）
・私の言った通り作業してもらっています。　・よくして頂いています。
・いつも時間通り来て頂き有難く思っています。　・丁寧なお仕事にいつも感謝しております。
・いつも丁寧に対応して頂いております。　・良く出来ています。
・いつも良くして頂いております。　・感謝しております。
・一人暮らしの老人の生活の中で週一の訪問介護に感謝！
・ヘルパーさんが来られる日は楽しみにしております。
・色々と考えて下さり楽しませて頂いています。

7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか？（自由記述）

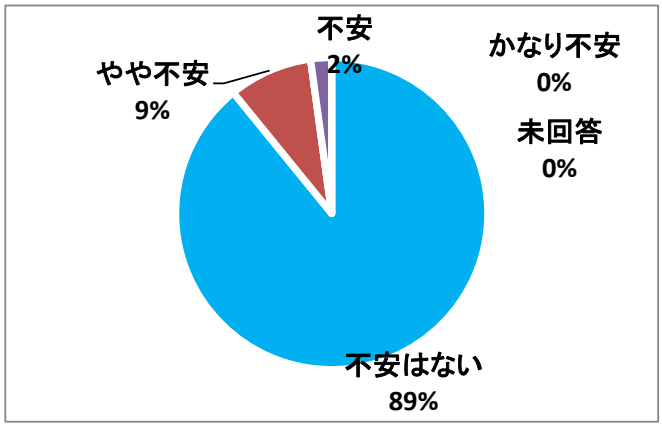


感じる	37
やや感じる	9
やや感じない	0
感じない	0
未回答	1

7. スタッフの言葉遣いや対応にはやさしさや思いやりが感じられますか？

・一部だが思いやりを感じない人がいた。
・現在来て下さっている方は優しくて笑顔が良くて助かっています。
・いつもニコニコと優しくして頂き元気を貰っています。
・良く声掛けして下さっております。
・大変良い。
・病気の事、食事の事など聞いてくれます。
・こちらの話をいつも明るく聞いて下さいます。
・対応に思いやりを感じる。
・来て下さらないと困る存在であり、本当に助かっている、とのことです（代筆）。
・お若く、てきぱき、的確で安心してお頼み出来て嬉しいです。
・常に声掛けして頂き、時間いっぱいに対応して下さいます。どのヘルパーさんもとても気持ちを込めた優しさを感じております。
・真心を持ったご対応を戴いていると思います。あとは程度の問題かと思いますが、サービス業として終わりなく希求されるホスピタリティの一層の向上を、可能な限りで期待致しております。

8. ヘルパーが行うサービス提供の際の新型コロナウイルス感染防止策に不安はないですか？



不安はない	41
やや不安	4
かなり不安	0
不安	1
未回答	0

8. 2.3.4を選択された方で具体的なご意見がありましたらお聞かせください。（自由記述）

・感染を100%防止出来る事は不可能。ヘルパーの場合（ex）訪問先で対応する人が大多数。移動中etc
・父がマスクを嫌がり苦しいというので、していない事が申し訳ないのと、本当に今は体力が落ちて、動くと呼吸が苦しいので、出来ないのだと思います。そんな中も、対応して頂いて、感謝の思いでいっぱいです。ありがとうございます。
・まだ私がヘルパーステーションの対応に不慣れな点がありますが、大変親切にして頂いています。非常に感謝しています。
・万全を期して下さっていると思うのですが、コロナについては尚、不明な点も多く、「不安がない」と断定的には言えません。（貴所の問題ではありません）

9．その他、気になること・聞いておいきたいこと等（自由記述）

・たまに契約書の作成が遅い時があったので、やはりすばやく対応する必要があるのではと感じました。サービスに対しては不満は

ありません。

・アンケート1.2については同居家族ではなく、サービス提供に同席したことが無いため、わかりません。

施設からの回答

この度はアンケートにご協力頂きありがとうございました。3.のご意見で8%の方に「相談が出来るスタッフがいない」と回答頂いています。ご不便をおかけしております。去年のアンケートでも数名いらっしゃった項目であり、本年重点的に取り組んで参りました。訪問サービス中では体調確認などが中心となる為、介護保険上なかなか膝を合わせてお話するということが難しいですが、「心配事、お困りごとをお伝えいただける関係」を事業所全体で継続して目指していきたいと思っております。4で「一部だが思いやりを感じない人がいた」とお言葉を戴いた点も「お伝えいただける関係」と関連している部分かと思います。ご利用者様に寄り添うサービスが提供出来る様、接遇などの向上に取り組んでいきたいと思っています。訪問中に気になったことは小さな点でも構いません。訪問中のヘルパーはもちろんですが、気になる点がありましたらいつでもご連絡下さい。7.9のご回答・自由記述の中でご迷惑・ご不満を頂戴しております。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。書類の作成やお渡しの遅れが無いよう事務所内で確認を強化し、今後は訪問でのお渡しだけでなく郵送でのお渡しなどお届け方法にも工夫をしていきたいと考えております。訪問中の業務だけではなく日々の業務での取り組みについても、研修などでのフォローアップ体制を充実させ職員の育成や質の向上に一層奮起して参ります。