

令和4年度ご利用者様・ご家族様満足度調査報告

令和4年12月実施

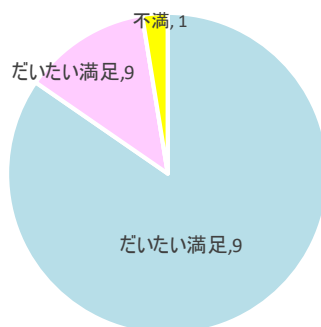
府中町ホームヘルプセンターふれあい

配布枚数: 51 枚
 回答枚数: 39 枚 (回答率: 76 %)

■ヘルパー利用についての満足度についてお伺いします。

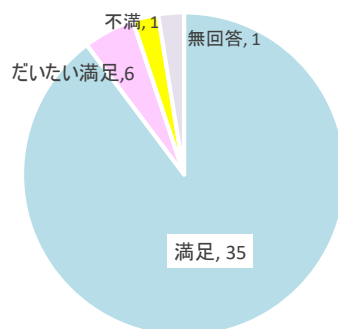
問1. 担当ヘルパーの言葉遣いや礼儀、態度、サービス技術について

満足	33
だいたい満足	5
やや不満	0
不満	1
無回答	0
計	39



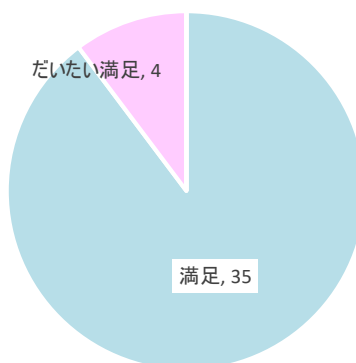
問2. 担当ヘルパーは予定された訪問時間を守っていますか。

満足	35
だいたい満足	2
やや不満	0
不満	1
無回答	1
計	39



問3. 担当ヘルパーは時間内に必要なサービス(決められた仕事)を行っていますか。

満足	35
だいたい満足	4
やや不満	0
不満	0
無回答	0
計	39

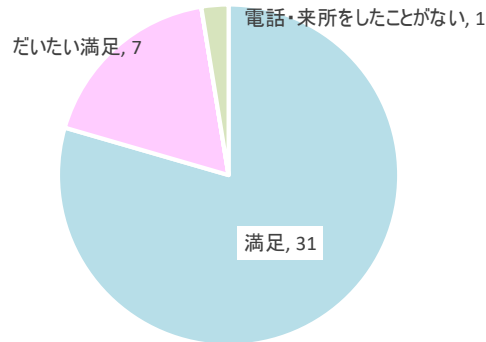


■「府中町ホームヘルプセンターふれあい」事業所の対応についてお伺いします。

問1.事業所に電話連絡、来所した際の対応について(職員の対応について)

満足	31
だいたい満足	7
やや不満	0
不満	0
無回答	0
電話・来所をしたことがない	1
計	39

※重複回答あり



<ご意見> 電話に出た時には、出た人の名前を言ってほしい。

回答

事業所に所属する職員(サービス提供責任者)が業務で不在の場合、他に属する職員が電話対応する場合がございますが、御用件等は担当者へ確実に伝わっております。今後は、御用件を賜った職員の氏名等をお伝えするように致します。今後とも円滑な事業運営とサービスの資質向上に努めたいと考えておりますので、ご意見・ご要望等ございましたら、担当サービス提供責任者へお申し出ください。

■ 訪問介護事業所に関するご意見・ご要望等、皆様からのお言葉 ■

- ・ 何時も良くいただいています。皆様のおかげです。 (同様の回答が複数有り)
- ・ 電話に出た時には、出た人の名前を言ってほしい。
- ・ 私方に来ていただく方は、とてもよくして下さるので助かります。有難うございます。今後共、よろしく願い致します。
- ・ いつも入浴嫌いな母の為の声かけに感謝しています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- ・ 来て下さるヘルパーさんは全員親切な方ばかりで有難く思っております。とても助かって居ります。これからも宜しく願い致します。
- ・ 不満は全くありません。満足しています。ありがとうございます。 (同様の回答が複数有り)
- ・ 満足しております。つぎ来られる日を待っております。

◆◆ 利用者様満足度アンケートについて ◆◆

利用者様及びご家族の皆様より、概ね事業運営、担当ヘルパーの接遇等に関しまして、ご理解頂き「満足・だいたい満足」との回答を頂きました。
今後とも、利用者様の意思を尊重し、自立支援に向けたサービス提供に取り組んでいきたいと思っております。