

令和6年度 お客さまアンケート結果報告

当法人をご利用のお客さまにご協力いただき、職員の仕事や接遇についてのアンケートを実施しました。その結果をご報告いたします。

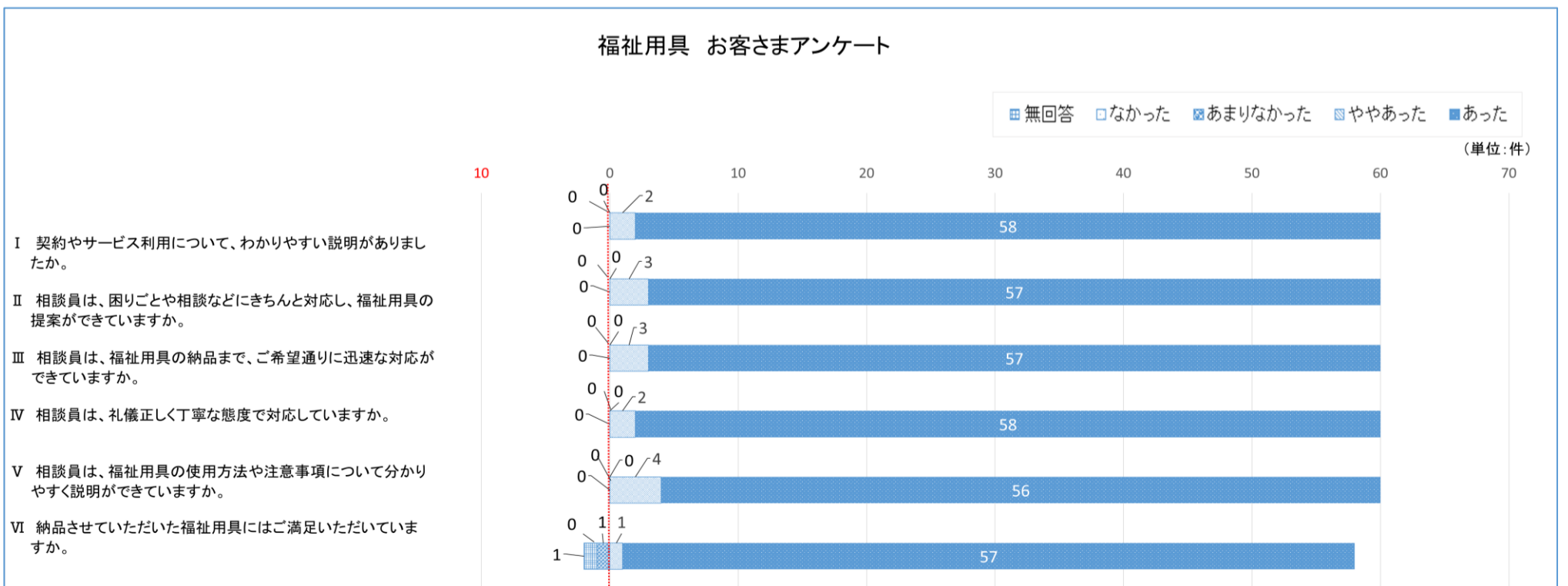
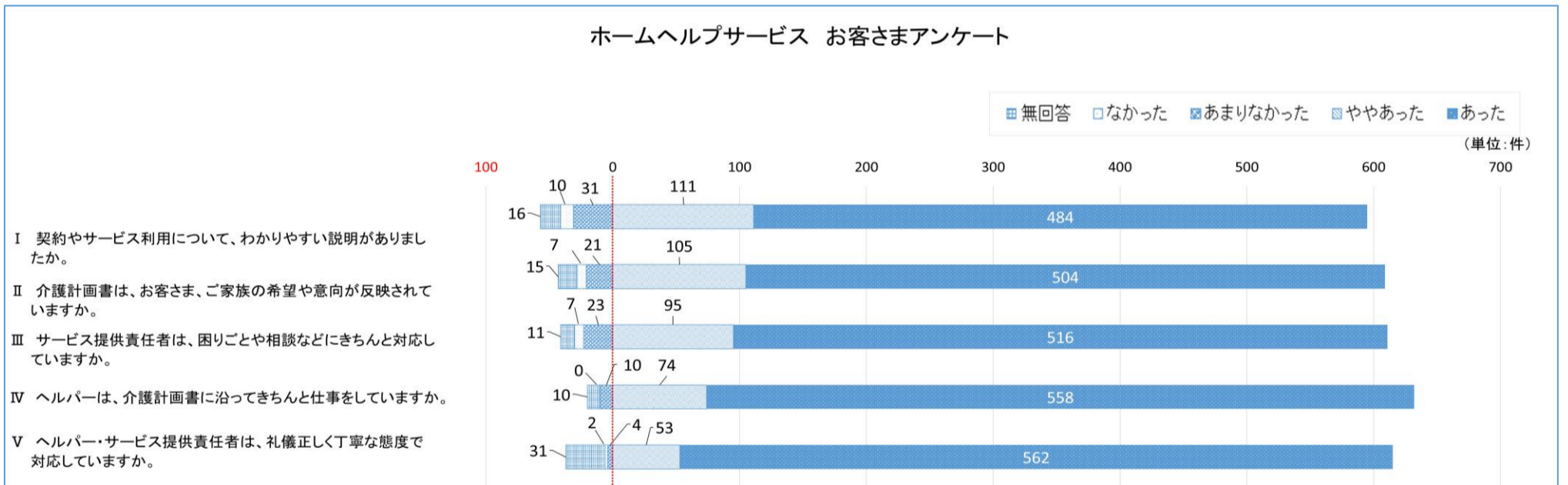
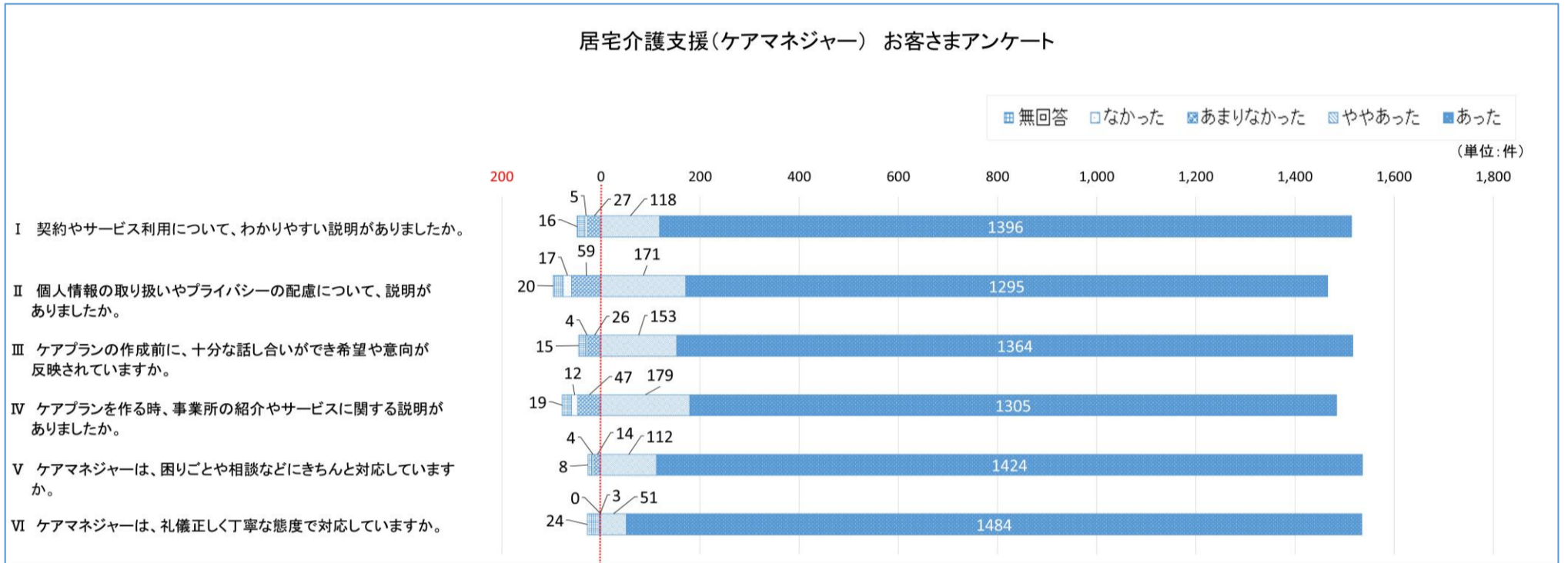
■実施事業

居宅介護支援（ケアマネジャー）/ホームヘルプサービス/福祉用具/訪問看護・リハビリテーション/ホームヘルプサービス（巡回）

■配布・回収枚数

配布枚数 6,092枚
回収枚数 3,058枚
回収率 50.2%

■集計結果



訪問看護・リハビリテーション お客さまアンケート

■無回答 ■なかった ■あまりなかった ■ややあった ■あった

(単位:件)

- I 契約やサービス利用について、わかりやすい説明がありましたか。
- II 訪問看護計画書は、お客さま、ご家族の状況や要望が反映されていますか。
- III お客さま、ご家族の困りごとや相談などにきちんと対応していますか。
- IV 訪問看護計画書に沿って、きちんと仕事をしていますか。
- V 礼儀正しく丁寧な態度で対応していますか。
- VI 必要に応じて医師等関係機関と連携して対応していますか。

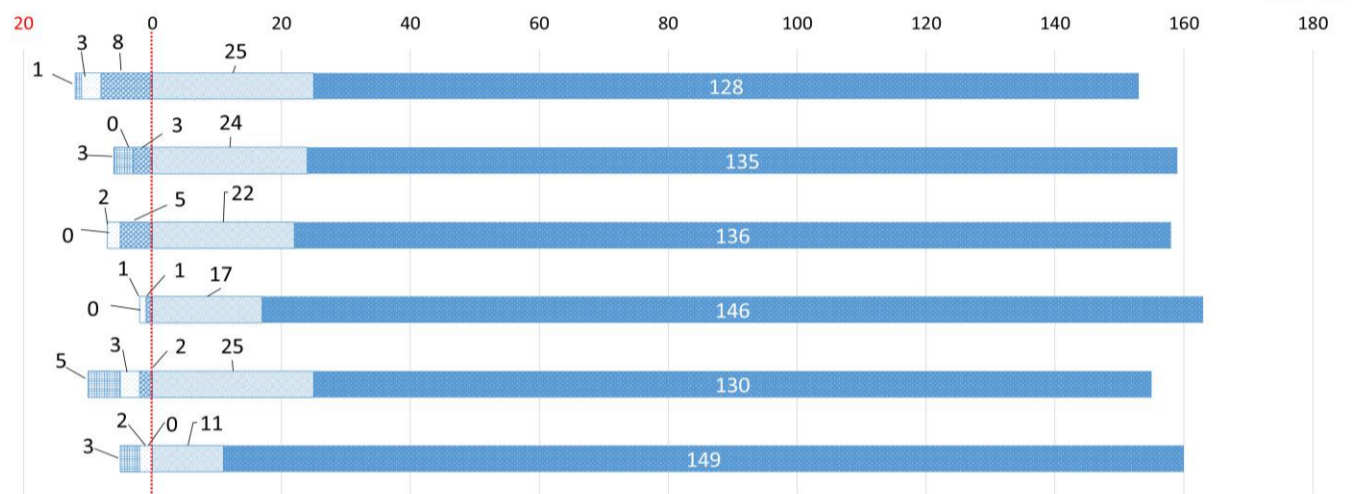


ホームヘルプサービス(巡回型) お客さまアンケート

■無回答 ■なかった ■あまりなかった ■ややあった ■あった

(単位:件)

- I 契約やサービス利用について、わかりやすい説明がありましたか。
- II 介護計画書は、お客さま、ご家族の希望や意向が反映されていますか。
- III サービス提供責任者は、困りごとや相談などにきちんと対応していますか。
- IV ヘルパーは、介護計画書に沿ってきちんと仕事をしていますか。
- V サービス提供責任者・ヘルパー同士の連携がとれていますか。
- VI サービス提供責任者・ヘルパーは、礼儀正しく丁寧な態度で対応していますか。



■お客さまからのありがたいお言葉・ご意見(一部)

【ありがたいお言葉】

- ・あらためて気付いたのは、ヘルパーさんの来訪が生活にメリハリをつけてくださっているということです。
- ・体調が悪化した際に迅速に対応していただき外部の支えがあることに安心感を覚えました。
- ・体調面、メンタル面だけでなく生活全般によりそっていただいています。
- ・相談内容に親身に耳を傾け、迅速に対応・連絡くださり、感謝しています。
- ・礼儀正しく、介護計画どおり仕事をされています。
- ・ヘルパーさんのおかげで介護離職せず、生活が成り立っています。感謝しかありません。
- ・ヘルパーさん達とのコミュニケーションを楽しみ、笑顔が増える様子を通じて、家族ではできないサポートをいただいていることに感謝しています。
- ・家族だけでは決めかねることや不安な事を相談できてとても助かっています。

【ご意見】

- ・仕事の内容をどこまでお願いして良いのかが分りかねています。
- ・人が代わるので、なかなか覚えられないので、毎回、緊張ぎみです。
- ・理由があって連絡を電話のみにしているとは思いますが、メールやLINEでの連絡やオンライン会議を採用してほしい。

アンケートにご協力いただき、また貴重なご意見をいただきありがとうございます。

お客さまからの貴重なご意見につきましては、法人全体で共有し、より良いサービスの提供へ繋げていきます。