

ご意見・ご要望への返答、または今後の対策について

- ① 調理が終わって、時間が余っても時間調整しているように思える時がある。できれば、余った時間に掃除などしてもらえたらと思います。

【事業所より】

ヘルパーに改めて指導を行いたいと思います。しかし、もし掃除の支援がケアマネジャーまたは相談支援専門員の作成した計画書に記載されていないければ、ヘルパーは掃除をすることができませんので、何とぞご了承下さい。

- ② 自分で買い物がしたい。外出の手伝いをお願いしたい。

【事業所より】

外出（一緒にお買い物）が、ケアマネジャーまたは相談支援専門員の作成した計画書に記載されていればお手伝いができます。もし記載がないようでしたら、ケアマネジャーまたは相談支援専門員にご相談下さい。

- ③ 可能であれば、毎回5～10分程度でいいので話し相手をしてくれたら助かります。

【事業所より】

申し訳ございませんが、ヘルパーはご利用者の生活の困りごとをお助けするサービスであり、「話し相手」としてご自宅に滞在することはできません。ヘルパーとの会話を楽しまたいという方には、調理や掃除などお手伝いしながらお話をしております。

- ④ 感謝していますが、時間が空いた時に特に何もせず、ただ時間が過ぎるのを待っているだけの方もいるので、せめて声かけ等、コミュニケーションをとるなど、何かしらのケアをしてもらえたらと思います。逆にこちらに至らない点や気づいたこと、アドバイスなどあれば教えていただくと助かります。

【事業所より】

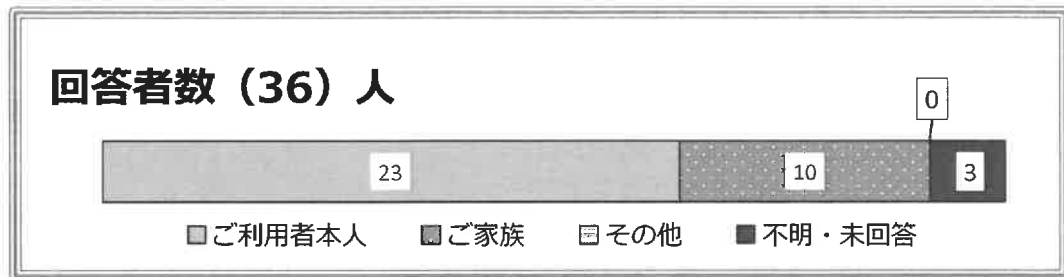
「時間が空いた時に何もしない」とのご指摘について、ヘルパーに改めて指導を行いたいと思います。

コミュニケーションにつきましては、③のご意見にもあった通り、ヘルパーは話し相手としての滞在はできないことになっております。支援をしっかりと行った上で時間に余裕が生じてしまっている場合は、支援の計画書を見直す必要があります。

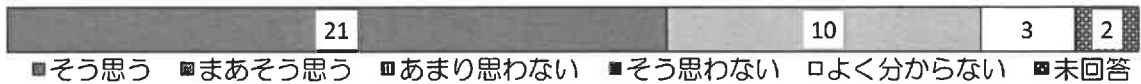
ヘルパーにできることは、計画書の範囲内のこととなりますので、何とぞご了承下さい。

※個人情報に関わる内容については掲載を差し控えさせていただきます。
何とぞ、ご了承下さい。

訪問介護事業所 令和5年度 利用満足度調査結果



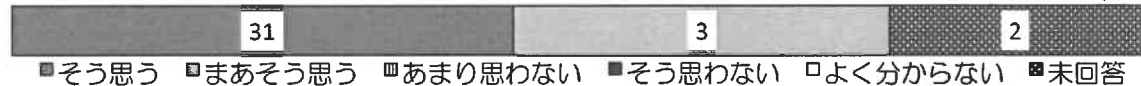
1. サービス内容や料金の変更があった時、ヘルパーはわかりやすく説明してくれますか？



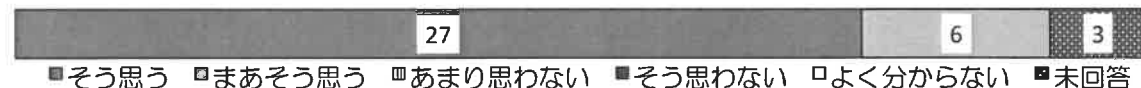
2. 訪問の計画書は、生活の状況やご希望を受け止めて作成されていると思いますか？



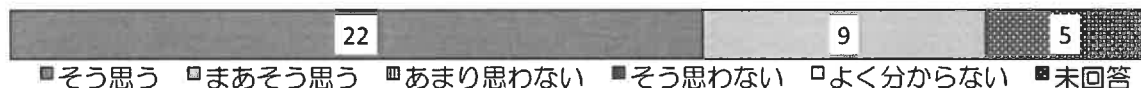
3. ヘルパーは訪問する時間を守っていますか？



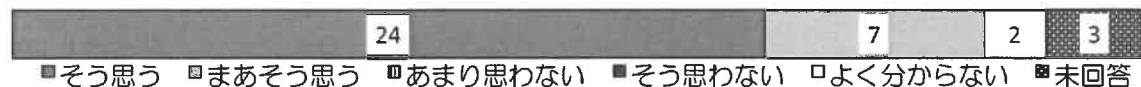
4. ヘルパーの言葉づかいや態度、服装はきちんとしていますか？



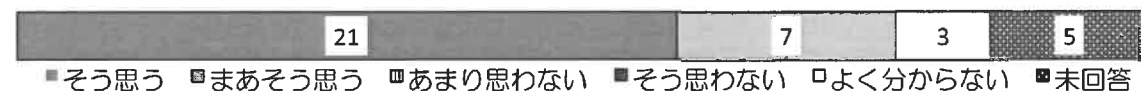
5. ヘルパーは、皆様の心配ごとに親身に相談に乗ったりアドバイスをしてくれますか？



6. 個人情報もしっかりと守られていると感じられますか？



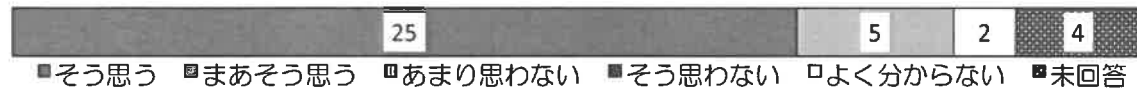
7. ヘルパーは皆さまのお宅にある道具を、丁寧に取り扱いしていますか？



8. ヘルパーは調理や掃除、身の回りのお手伝いなどの後、きちんと片付けを行っていますか？



9. ヘルパーを利用して良かったと思いますか？



皆様からのお言葉（ご意見・ご要望は別紙記載）

- ・いつも私のくだらない話につきあってくれてありがとうございます。まだまだ暑いので体には気を付けてください。
- ・とても良くしてもらい感謝しています。
- ・要望がないくらい細かいところに気が付いてくれます。いつもキッチンとしていねいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・家族だけでは手が回らない部分を丁寧に行い、また利用者本人にも耳を傾け、ケアマネさんと一緒に迅速なご対応をいただいています。ありがとうございます。引き続き何卒よろしくお願いたします。
- ・直接会うことはないのですが、記録表をいつもこまかく書いてもらい、とても分かりやすいです。ありがとうございます。4・5については分かりませんが、きちんとやってもらっていると思います。

【事業所より】

お忙しい中、アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。
お礼のお言葉や今後の課題など、貴重なご意見を多数頂戴いたしました。
アンケート結果を踏まえまして、ご利用者様によりきめ細かいサービスをご提供することができるよう、また、ご家族様にもご安心、ご満足していただくことができますよう職員一同精一杯努力し、サービスの質の向上と改善に取り組んでまいります。
今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。