

## 平成25年度 利用者アンケート集計結果

恵珠苑 指定訪問介護事業所

恵珠苑 訪問介護事業所では、以下の通り利用者アンケートを実施しました。

目的 : 利用者様より満足度や意見等を調査し、今後の事業所運営、サービスの質の向上等の資料とすべく実施しました。

実施期間 : 平成25年12月1日～12月31日

配布方法 : 平成25年12月より順次担当ヘルパーより封書を手渡しし、調査を依頼しました。

回収方法 : 記入後、担当ヘルパーが回収し、事業所へ届けました。

対象者 : 恵珠苑 訪問介護事業所 サービス利用者全員(介護・予防・地域支援事業・障害福祉サービス含む)

※利用者様本人が身体状況等により記入できない場合は、ご家族による代筆をお願いしています。

回収率 : 67% ( 配布枚数 282 枚 / 回収 190 枚 )

結果 当事業所の提供する訪問介護サービスについて

1 大変満足している	75 件	/	190 件
2 満足している	94 件	/	190 件
3 普通	19 件	/	190 件
4 不満	1 件	/	190 件
5 非常に不満	0 件	/	190 件
6 無回答(無記入)	1 件	/	190 件

大変満足、満足と答えられた利用者様やご家族様がほとんどで、理由として「仕事が早く丁寧」「時間ギリギリまで一生懸命してくれる」など、提供するサービスについて評価をして頂くと同時に「いつも体調を気掛けてくれる」「柔らかい物腰で接してくれる」「明るい方に来てもらえて元気をもらえる」などの接遇面やヘルパーの人柄に対するの良い評価も頂きました。普通と答えられた理由は(サービスについては満足しているが)「もっとゆっくり会話をしたい」「バタバタと忙しそうで気の毒だ」という意見がありました。不満についての理由は記載がありませんでした。

ご意見・ご要望の中には、「もっと時間を長くしてほしい」「(庭の掃除など)利用者が出来ない事を支援するのが介護ではないのか」と制度への不満も見られました。なかなか面と向かって伝えられない事もご意見・ご要望として伝えて頂きました。アンケートの結果は事業所内でも共有し、次回アンケートを実施する時には、一人でも多くの方に「大変満足」と選んで頂けるように努めていきたいと思っております。

～アンケートへのご協力ありがとうございました～