

## 平成 27 年度 利用者アンケート調査の結果について

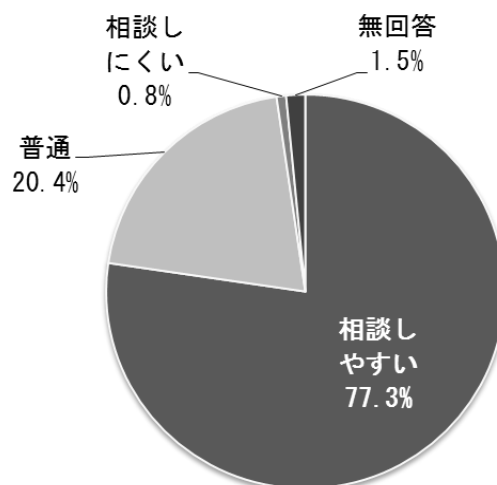
平成 19 年度から、当協会をご利用いただいている皆様方を対象に、訪問介護サービス及び居宅介護支援サービスのご利用に関するアンケート調査をさせていただきます。

平成 25 年度に、できる限りご利用者様の本音をお聞きするため、聴き取り方式から返信用封筒による郵送方式に変更して、3 回目の今年度は平成 27 年 11 月から 12 月にかけて実施しました。

その結果、ご利用者様 388 名の方々からアンケート調査のご回答をいただきましたので（アンケート回収率 70.5%）、その一部をご報告します。

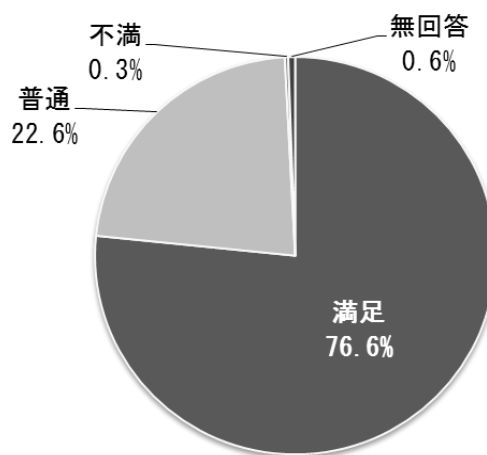
### ○当協会職員に相談はしやすいですか？

- ・相談しやすい：300名
- ・普通：79名
- ・相談しにくい：3名
- ・無回答：6名



### ○ヘルパーのサービス提供に満足されていますか？

- ・満足：275名
- ・普通：81名
- ・不満：1名
- ・無回答：2名

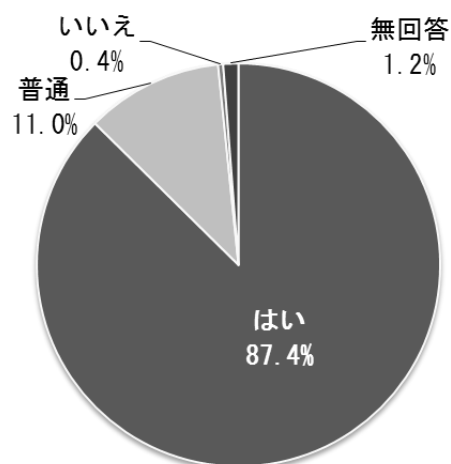


※回答者 388 名中の対象者 359 名

### ○ケアマネジャーの対応は速やかに行われていますか？

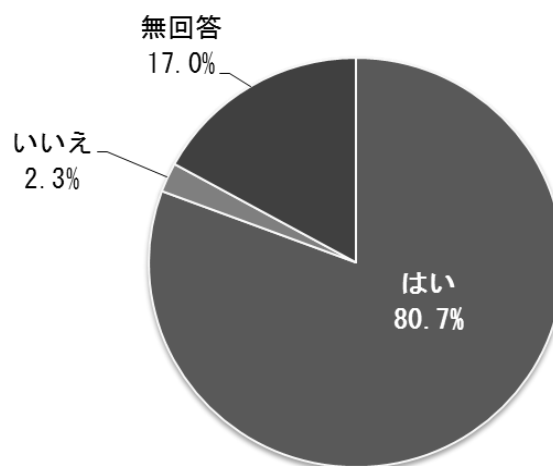
- ・はい : 215名
- ・普通 : 27名
- ・いいえ : 1名
- ・無回答 : 3名

※回答者 388 名中の対象者 246 名



### ○介護サービスが必要な方がいた場合、当協会をすすめたいと思いますか？

- ・はい : 313名
- ・いいえ : 9名
- ・無回答 : 66名



### ○その他のご意見・ご要望

アンケートにご回答いただいた 388 名のうち、102 名 (26.3%) の方がご意見やご要望を記入しておられました。

その内容としては、今のサービスに満足している、とても助かっている、大変よくしてくれているといった感謝の気持ちなどを書かれた方が 85 名 (83.3%) おられました。

その一方で、個人のプライバシーを他人に漏らさないようにしてほしい、正月も 1 日でもいいからヘルパーに来てほしいといったご意見やご要望を書かれた方が 17 名 (16.7%) おられました。

「個人のプライバシーへの配慮」については、今後ともヘルパーへの指導を徹底してまいりますとともに、「正月の訪問」については個別に対応を検討してまいります。

いずれにいたしましても、問題点や改善方法を協会職員全員で共有するなど、紳士に受け止めて、利用される方が自立した自立した日常生活を在宅で過ごせるよう、今後ともよりよいサービスの提供に努めてまいります。