

平成 29 年 12 月 23 日

## 平成 29 年訪問介護利用者アンケートの結果

### 1. 下記の内容で実施しました。

#### (1) 目的

介護保険、障害者自立支援等の在宅サービスの提供機関として、地域特性や利用者ニーズを的確に把握し介護サービスに反映することにより、より質の高いサービスを提供することを目的とする。

#### (2) 実施期間

平成 29 年 10 月 30 日（月）～平成 29 年 11 月 27 日（月）

#### (3) 調査対象者 「訪問介護（予防）事業」

ご利用者様ご本人（またはご家族）

#### (4) 調査内容

①職員の対応、②介護サービス内容と情報提供、③サービスの期待度、④満足度、等。

### 2. アンケートの結果（次ページ）

### 3. アンケートの評価

(1) 港北事業所、保土ヶ谷事業所ともに回答して戴いた方の概ね 9 割はヘルプの内容について肯定的な評価を戴いています。港北事業所は昨年にくらべ若干評価は良くなりました。

(2) 少数の方ですが、「ヘルパーから指図されるような言い方をされた（港北）」「自分のやり方を私の家にもあてはめようとしている（港北）（保土ヶ谷）」「今のヘルパーならば他の方に安心して紹介できない（港北）」「自分の意見が言いにくい（保土ヶ谷）」「介護計画の説明が丁寧でない（港北）（保土ヶ谷）」との回答を戴いています。この回答については真摯に受け止め業務の改善をすすめます。

(3) アンケートの結果を踏まえ、利用者のご要望やご不満にお応えできるように、さらに愛コープ全体で質を高める取り組みを進めます。私たちの介護が、利用者の方に「ありがとう」と言って戴けるヘルプになるように努力致します。

### 4. 結果の公表

アンケートの依頼者に結果のお知らせとホームページに掲載します。