

【令和7年】

介護支援専門員 満足度アンケート集計結果

事業所名： ヘルパーステーションてまり

(1) 相談員の電話対応（※安心感や話しやすい雰囲気など）について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (65.0 %) | 2 よい | (35.0 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

- ・回答なし。

(2) 新規ケースの相談や、日程の調整・提案などについて

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (60.0 %) | 2 よい | (40.0 %) |
| 3 改善した方が良い | (0.0 %) | 4 わからない | (0.0 %) |

(※ご意見)

- ・状況に応じて提案してもらってます。
- ・月末の新規訪問、カンファレンスなど予定が組みやすくなお良い。

(3) ご利用者様の状態報告・体調不良時の対応・連絡について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (40.0 %) | 2 よい | (50.0 %) |
| 3 改善した方が良い | (5.0 %) | 4 わからない | (5.0 %) |

(※ご意見)

- ・状況に応じた臨機応変な対応に助かっています。
- ・事前に情報提供をもらえると行き違いがなく良かったと思います。(買い物支援を希望されていた利用者様が先にヘルパーと相談していたようで、担当ケアマネージャーだけおいて行かれたような状態で困ったとのこと)
⇒《施設からの回答》
今後、ご本人の希望等については、早めに共有し早期支援に繋がられるように対応して参ります。

(4) 初回ご利用の状態報告の連絡について

- | | | | |
|------------|-----------|---------|-----------|
| 1 大変良い | (30.0 %) | 2 よい | (65.0 %) |
| 3 改善した方がよい | (0.0 %) | 4 わからない | (5.0 %) |

(※ご意見)

- ・早々に情報提供あり。助かっています。

(5) 当ヘルパーステーションに紹介して満足していますか？

- | | | | |
|-------|-----------|--------|-----------|
| 1 満足 | (80.0 %) | 2 やや満足 | (20.0 %) |
| 3 ふつう | (0.0 %) | 4 やや不満 | (0.0 %) |
| 5 不満 | (0.0 %) | | |

(※ご意見)

- ・回答なし。

(6) 当ヘルパーステーションについてご意見がございましたら、教えて頂けると幸いです。

(※ご意見)

- ・利用者様の個々に合わせた対応をして頂けていると思います。
- ・遠慮なく気兼ねなく相談できありがたい存在です。
- ・連携もとりやすく丁寧な支援ありがとうございます。支援により利用者が安心して生活できていることに感謝します。
- ・ヘルパーの介護技術や接遇について研修をしていますか。

⇒《施設からの回答》

毎月の社内研修にて取り組みを行っています。今後もお気づきの点がございましたら、提供責任者までお問い合わせ下さい。

- ・事業所の個性、強みなど教えてもらえると助かります。

⇒《施設からの回答》

経験豊富なヘルパーが揃っています。困りごとなどの相談にも丁寧に対応いたします。常勤ヘルパーも3名おりますので、緊急的な受診介助など早急な対応も可能です。