

平成 30 年度 サービス利用に関するアンケート調査集計

送付数:87 通

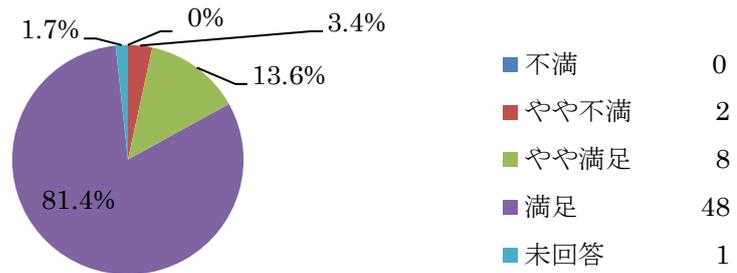
回答数:59 通

1. あなたはどんなサービスを受けていますか？

・訪問介護：30 ・障害福祉サービス：15 ・通院乗降：24 （複数回答あり）

2. サービスの内容について

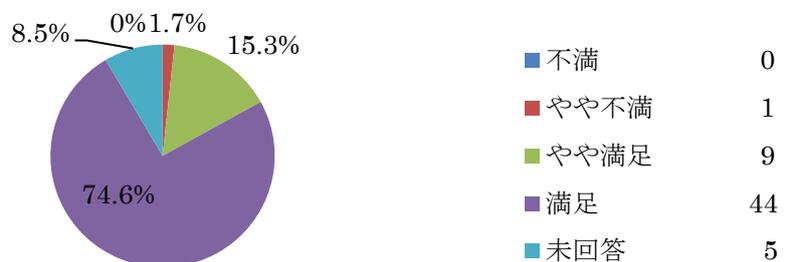
① ヘルパーは、時間通りに来て、決められた（訪問介護計画に書かれている）仕事をしてくれますか？



ご意見

- ・とても気をつけて下さっています
- ・いつも丁寧にお仕事して頂き 感謝ありがとうございます。
- ・時々、時間通りではないですが、前の仕事の都合もあるので仕方ないと思います。時間がのこったら、話し相手をして頂けると思います。
- ・時間通りに来て頂き、5分でも遅くなる時は電話も頂いて居ります。
- ・よくしてもらっています
- ・時間通りに来てくれます
- ・いつも大変お世話になります

② 複数のヘルパーが入っても、計画に添った同じようなサービスや介助が提供されていますか？



ご意見

- ・いろいろの人がありますが、それはそれで色々長短ありで満足。
- ・性格の相違で少々違います
- ・個々の方とはなかなかお会いする事ができませんが、ノートの連絡なので満足です。
- ・気をつく方ばかりで感謝しています

- ・人いろいろありますが 出来ない事をして頂けてうれしいです
- ・皆さん気持ちよくして頂き感謝です
- ・何もありません。よろしくお願ひ致します。
- ・ヘルパーさん自身の考えで何事もやってくれる
- ・その人その人に違いがある。自分が意見を出さなければならない。
- ・親切にしてくれます

★ご意見ありがとうございます。ヘルパーのサービスが「押し付け」になっているかもしれません。ヘルパーにも個性がありますが全員で利用者さんの従来の生活、行動を大切にサービスを行っていきます。

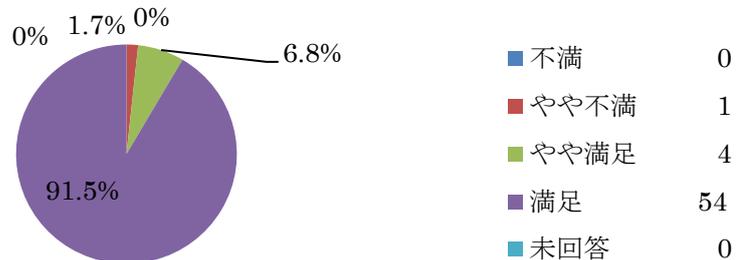
③ ヘルパーは、あなたの出来ることと出来ないことをきちんと理解し、あなたやご家族の思いを十分くみ取ってサービス、介助をしていますか？



ご意見

- ・本人のできていないことを思いやりをもって介助して下さいます
- ・感謝のみ
- ・よく気を使って頂いて居ります
- ・くみとって来てます
- ・サービスはいつもありがとう

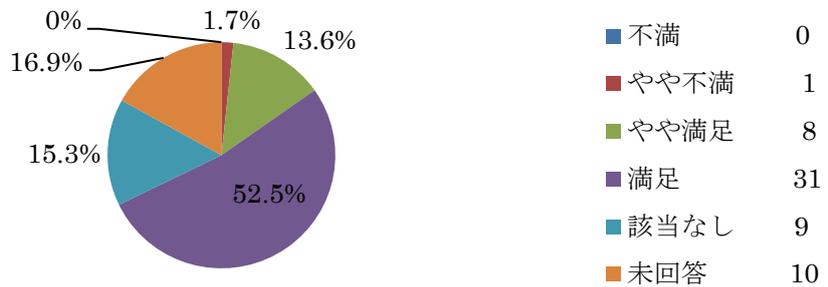
④ ヘルパーの、マナー（言葉づかい・笑顔・身だしなみなど）は良いですか？



ご意見

- ・よく教育されてます
- ・皆様さわやかです
- ・皆さん 感じの良い方ばかりです。有難うございます。
- ・明るい笑顔で来ていただく日をまちかねています
- ・笑顔で話せるので満足
- ・優しいです
- ・明るく、話して、楽しいです

⑤ ヘルパーは、掃除機や洗濯機などの電化製品や家具、食器などを丁寧に使っていますか？後始末はきちんと行っていますか？

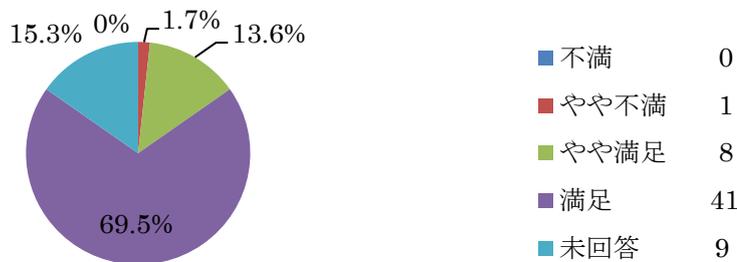


ご意見

- ・後始末をときどき忘れる方も
- ・食器の洗い方が雑な時があります
- ・皆さん きちんとしていただき嬉しいです
- ・きちんと行なっています
- ・時々、窓があいている時がある。

★ご意見ありがとうございます。食器洗い、備品の取り扱いについて丁寧におこなうこと、帰る時に振り返って確認することを徹底します。

⑥ ヘルパーは、その日のあなたの体調や気分を聞いて、介護や介助の方法を工夫してくれていますか？

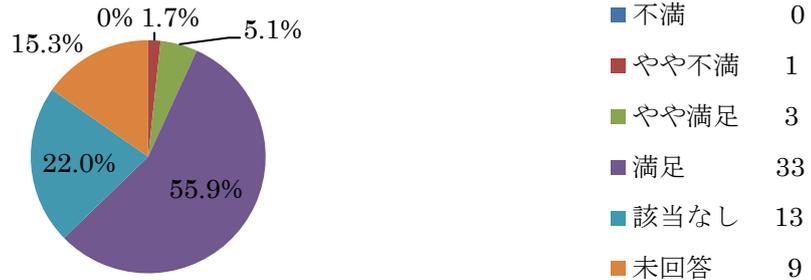


ご意見

- ・いつもとちがうことがあればTELで連絡もして下さいます
- ・とても気をつけて頂いてます

- ・皆な良い人ばかり
- ・よく見て頂いて居ります
- ・いつも体調を聞いていただいています
- ・体調を気使ってくれ嬉しいです

⑦ ヘルパーは、介護・掃除・調理などのサービスの仕方、方法についてヘルパー個人のやり方を押しつけるようなことはありませんか？



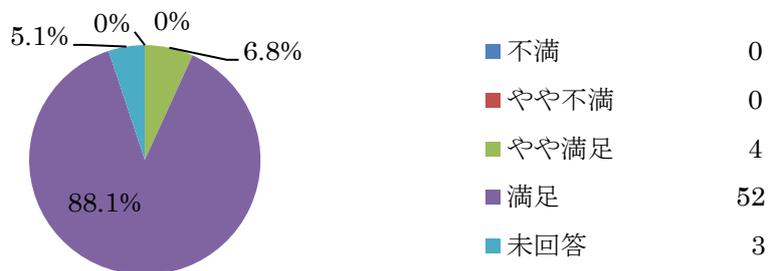
ご意見

- ・有りません
- ・きちんと手早くやってもらっています
- ・ヘルパーさんにおまかせです
- ・なし

★ご意見ありがとうございます。ヘルパーを信頼いただくのはありがたいですが、ご自分のしたい生活ができるように、ご意見をいただけることはとても貴重に思います。いつでもお話しいただけるような気軽な関係でありたいと思います。よろしく願いいたします。

3. 事務所の対応について

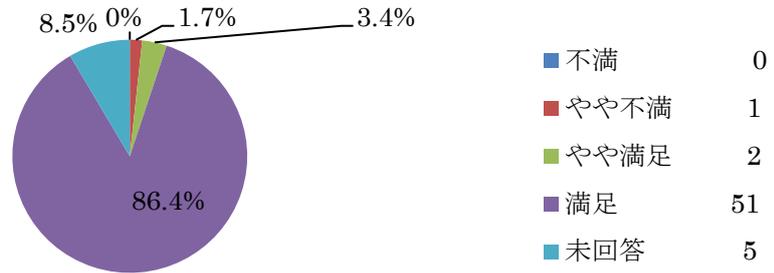
① 事務所の電話応対、言葉づかいなどは良いでしょうか？



ご意見

- ・充分です。時間変更や本人では伝わらないこと、細かくメールなどで知らせて下さいます。
- ・いつも感じよく接して頂き有難うございます
- ・ご無理を言っても親切に対応していただいています
- ・満足しています
- ・いつもありがたいです

② あなたが訪問時刻や曜日の変更を希望された場合、柔軟な対応をしてくれますか？

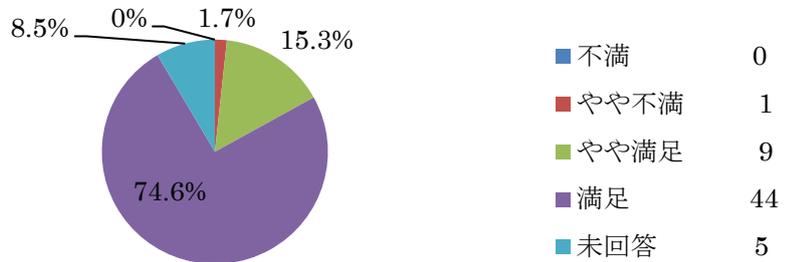


ご意見

- ・注文つけた事なし
- ・わがままばかり言って申し訳ありません
- ・やさしく接して頂いて居ります
- ・親切に変更の希望をしていただいています
- ・対応していただいています

4. 訪問介護全般について

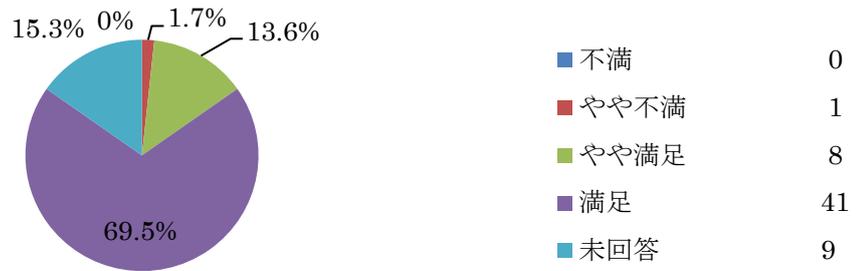
① 利用契約締結の際、重要事項などの説明は丁寧でわかりやすかったですか？



ご意見

- ・よく分かりました
- ・わかりやすかった
- ・いろいろと教えて下さいます。世の中が広がります。ありがとうございます。

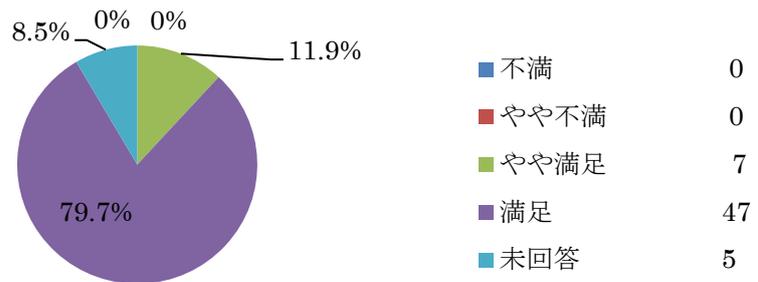
② 訪問介護計画は、丁寧な説明で、わかりやすく、納得のいく内容でしたか？



ご意見

- ・近くにいる娘ができないことを助けて下さるのでありがたいです
- ・よく分かりました
- ・わかりやすい
- ・はい。分らない事はききます。

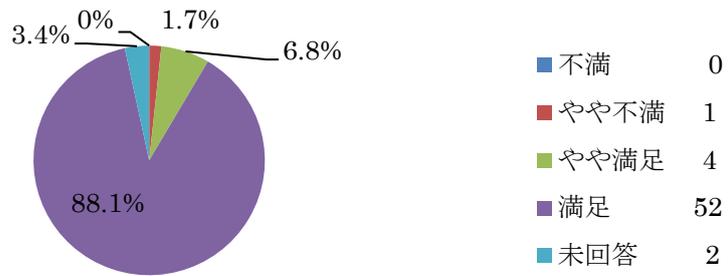
③ サービスを利用するようになって、暮らしが安全、安心または充実など、良い影響があったと思いますか？



ご意見

- ・毎日同じ生活（くらし）の中に一日の変化を楽しむ事が出来ます。昔の童謡は如何でせう。大声を出す事は健康上大変よいのではないかと思います。でも流行歌などはない方がよろしい。老人は子どもの様なものですから。
- ・お世話に成り早や5年、現在は生活に独りで頑張っています。
- ・認知が進む中、ともにサービスの方法を考えて下さいます。
- ・助けて頂けるので、今日があります。
- ・安心致しています
- ・来ていただく日はたのしみにしています
- ・皆さん親切にして下さってます。
- ・楽しいと思っている
- ・あります。安心して生活させて頂いています。
- ・今迄は冷蔵庫でくさせる事が有りましたが、今ではそれがなくなり有難いです。

④ ヘルパーステーション「まほうの杖」のサービスに満足していますか？



ご意見

- ・よろしくこれからもお願い致します
- ・感謝の一言です
- ・満足しています
- ・あるく事が困難な事な私達にとって、介護タクシーは本当にありがたいことです。
- ・ありがとうございます。子供達がよろこんでいます。

5. サービスを受けて「嫌だなあ」「納得できない」と感じた点がありましたら、アドバイスとして遠慮なくお書きください。いただいた内容につきましては、改善の努力をいたします。

- ・特になし
- ・デイとショートの内容が少しちがったことがありましたが、連絡後はスムーズに対応して下さいました。
- ・ございません
- ・遠いところから来ましたが、よく教えて下さいます。有難く思っています。気のつく方が多いので嬉しいです。
- ・ヘルパーさんそれぞれの仕方があるので感心してます。
- ・主人共々お世話になりありがとうございます。主人逝去ってもう4年になります。あっと云うまの4年でした。また私がお世話になりありがとうございます。よろしくお願ひします。
- ・時間のずれが少々

★ご意見ありがとうございます。デイ、ショートの内容の間違いのご指摘がありました。利用者さん、ご家族からの指示を間違いなく個々のヘルパーに伝えて徹底することは私たちの仕事の大きな部分です。情報ツールを使ったりして連絡ミスのないように努めます。

★ヘルパーの仕方の仕方のご指摘がありました。仕事の仕方についてその場で指摘するのは難しいかもしれません。お気づきの点はサービス提供責任者が訪問した時に、後からでも遠慮なくお知らせください。担当ヘルパー全員で改善の努力をいたします。

★時間のずれのご指摘がありました。ヘルパーが時間どおりに訪問できるように予定を組んでいますが、時々ずれることがあります。途中の道路事情や前のサービスの延長など理由は様々です。ヘルパーの増員、移動の効率化で無理のない予定作成に努めます。送迎の時間は往路の時間を優先して守るようにしていますが帰りは利用が集中することもあり、お待ちいただくことがあるかと思ひます。予定時間をお知らせするなどご負担の軽減に心掛け、安全運行に努めてまいります。

6. 皆さまに評価・お褒めいただくことが、私たちの大きな活力になります。弊社運営、サービスで評価・お褒めいただくことがあればぜひご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方々、皆さまご親切で有難いです。
<ul style="list-style-type: none"> ・湯槽の出入りの際、ヘルパーさんも入ってしっかり受け止めて下さり、感心して居ります。
<ul style="list-style-type: none"> ・何時も介護して頂き有がとうございます。元気で現在も1人で生活出来うれしく思っています。それぞれ皆様には迷惑を掛けて居ります。1日でも長く続く様祈っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・認知症が進み、一人外に出してしまうこともあり、失禁などお世話かけることもとても思いやりとあたたかさをもって対応して下さいるのでうれしいです。今後ともよろしくおねがいたします。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも母の身になり食事気をつけて下さっています。お世話になり感謝です。ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・とてもよく教育なさっています。年寄りをよくいたわって頂きありがとうございます御座います。
<ul style="list-style-type: none"> ・介助をしていただき、とても助かっています。話し相手もして頂き喜んでおります。これからもよろしくお願ひします。
<ul style="list-style-type: none"> ・今年で9年目の入浴介助になりますが、義母の体をしっかりと見ていただけるので、いつも助かっております。かゆい所に手が届く介助に家族一同本当に感謝しております。今後共どうぞよろしくお願ひ致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・1人暮らしでデイサービスにも出掛ける事が出来てありがたいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・年令も異なる方々にお世話になりますが、皆さん感じよく、上の方の教育がとても良く、本当に感謝の一言です。今後もよろしくお願ひ致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・お尋ねしましたら、きちんと教えて下さいますので助かっています。
<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんが来ていただく日は朝からベッドから起きて着がえもして一日の元気を出す様にしています。まほうの杖の方はみんないい方で、来ていただく日を待ちかねています。楽しい一時を待っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・笑顔で接していただけるので有難い
<ul style="list-style-type: none"> ・近い所でも気持ち良く引き受けていただける事をありがたく思っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対しての態度もやさしくして下さいますので喜んで居ります。体調の悪い時も急に変更させて戴きますが、気持ちよく受けて下さいますので感謝して居ります。
<ul style="list-style-type: none"> ・たいへん助かっています。本人も喜んでいと思うのでよかったです。
<ul style="list-style-type: none"> ・困った事は(他で)相談させてもらい、聞いてもらっているので、ありがたいと思っております。
<ul style="list-style-type: none"> ・通院乗降サービスでは、病院の先生の言われた事をしっかりと連絡していただいて状況がわかり助かっています。また、親切丁寧に接していただいています。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になっております。とても良くして頂き、一日でも長くこのサービスを笑顔で利用出来る事を希望しつつ、まほうの杖さんには感謝しております。
<ul style="list-style-type: none"> ・料理、掃除等 私の出来ない事を手つだって頂くので有難いです。
<ul style="list-style-type: none"> ・突然の発作・発熱などで急にキャンセルを申し出て大変迷惑をおかけしていますが、今後も宜しくお願ひ致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・みなさん一生懸命仕事してくれています。いつもありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさん みんなとてもいい方で話も楽しい。これからも長くお世話になりたいです。

☆上記以外にも多くのご意見を戴き、ありがとうございました。