

令和元年度 サービス利用に関するアンケート調査集計

送付数：83 通

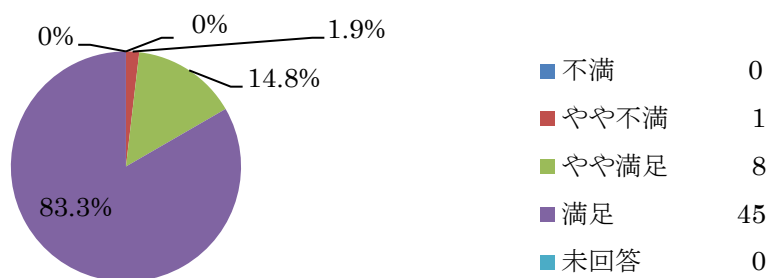
回答数：54 通

1. あなたはどんなサービスを受けていますか？

・訪問介護：36 ・障害福祉サービス：13 ・通院乗降：17 （複数回答あり）

2. サービスの内容について

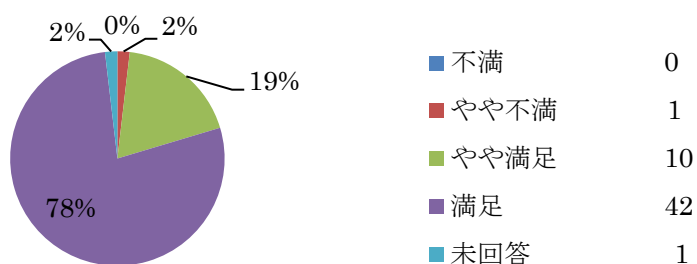
- ① ヘルパーは、時間通りに来て、決められた（訪問介護計画に書かれている）仕事をしてくれますか？



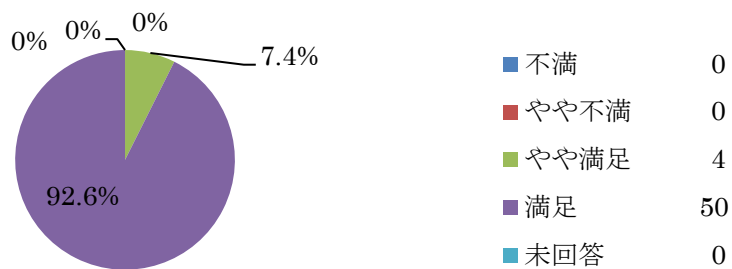
- ② 複数のヘルパーが入っても、計画に添った同じようなサービスや介助が提供されていますか？



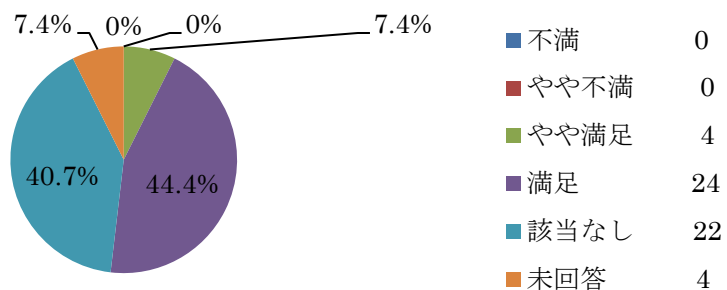
- ③ ヘルパーは、あなたの出来ることと出来ないことをきちんと理解し、あなたやご家族の思いを十分くみ取ってサービス、介助をしていますか？



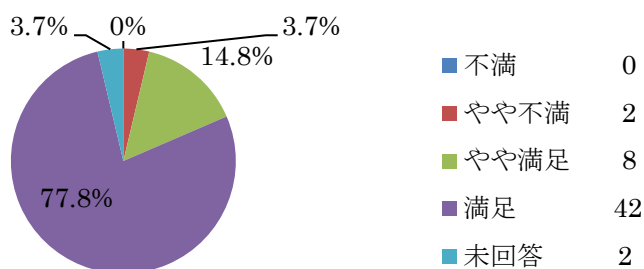
④ ヘルパーの、マナー（言葉づかい・笑顔・身だしなみなど）は良いですか？



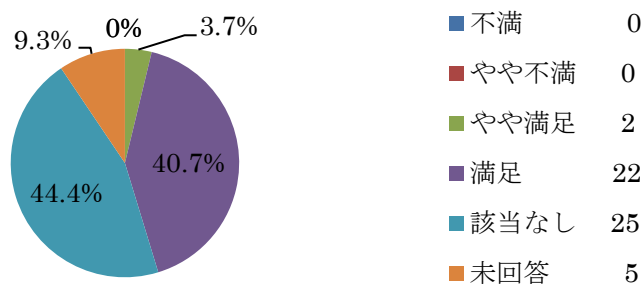
⑤ ヘルパーは、掃除機や洗濯機などの電化製品や家具、食器などを丁寧に使っていますか？後始末はきちんと行っていますか？



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？

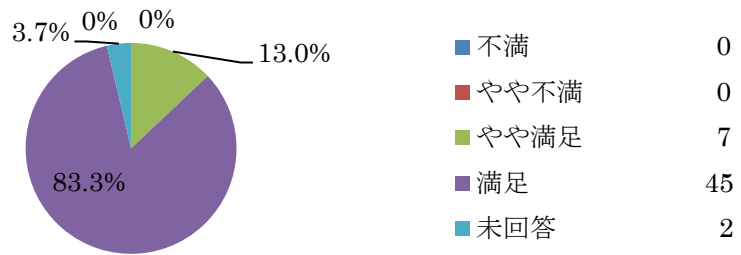


⑦ ヘルパーは、介護・掃除・調理などのサービスの仕方、方法についてヘルパー個人のやり方を押しつけるようなことはありませんか？

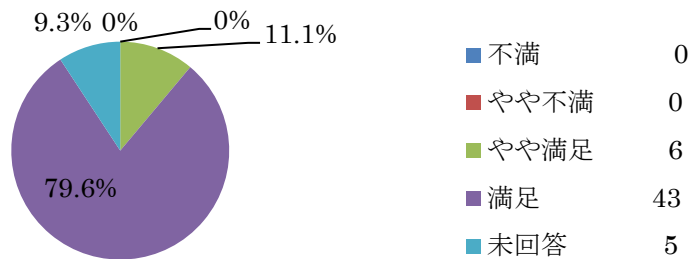


3. 事務所の対応について

① 事務所の電話応対、言葉づかいなどは良いでしょうか？

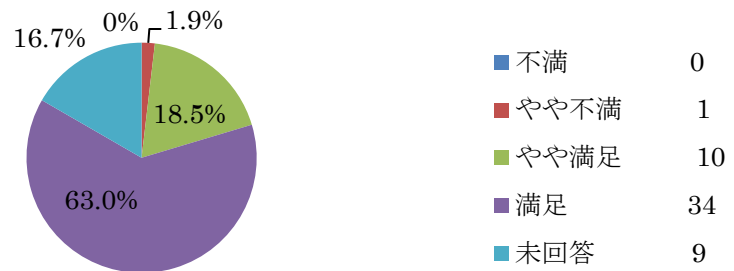


② あなたが訪問時刻や曜日の変更を希望された場合、柔軟な対応をしてくれますか？

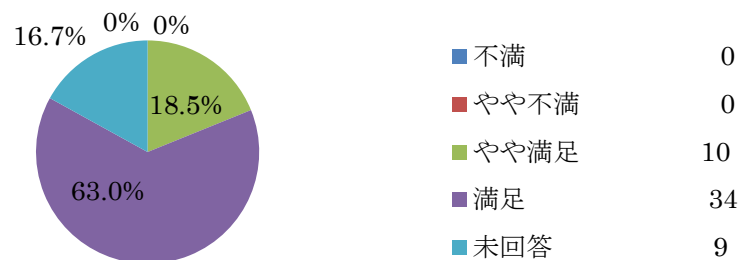


3. 訪問介護全般について

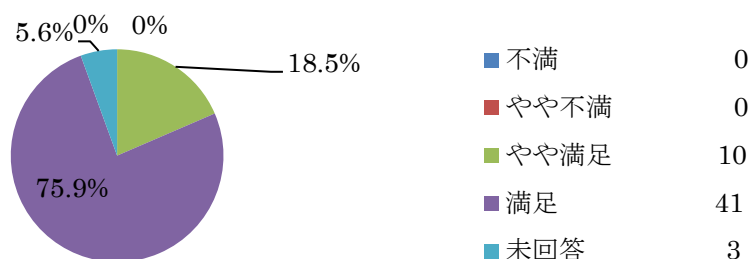
① 利用契約締結の際、重要事項などの説明は丁寧でわかりやすかったですか？



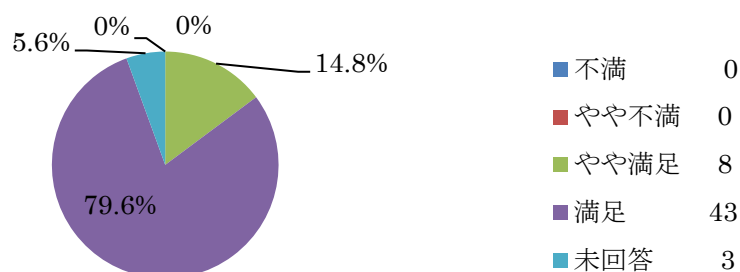
② 訪問介護計画は、丁寧な説明で、わかりやすく、納得のいく内容でしたか？



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？



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？



5. サービスを受けて「嫌だな」「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。

・時々本人が文句を言っている時もありますが、何に対して言っているのか今一つ解らないので、もしかしたら些細なことを気にしているのかもしれない。
・来ていただいた時間内でお話して予定言う時間、後で報告する時間も1時間に入っている時とか人がいる事がちょっと不満に感じます。
・ケアウイングに移行してから、以前に比べ母のその日の様子がわからなくなった。現在はヘルパーさんによって食事量等の記入があつたりなかったり。
・何も言う事ございません。大満足です。お礼申し上げます。
・希望としては営業時間を長くしていただき土・日とかも利用しやすいようスタッフを増やしてほしいです(身体介護のできる方)。痰や口の中のつばを引く資格をとってもらいたいです。

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。

・時間通りにきてくれて感謝しています。これからもよろしくお願いします。
・いつも有難うございます。ヘルパーさんのお陰でひどかった床擦れ・湿疹もきれいになりよろこんでいます。

<ul style="list-style-type: none"> ・長い間7年間お世話になり、最初から現在自分の事は出来る範囲ですが、自立する様になりましたが、年齢を加えるごとに体力すべての機能の衰えを感じます。現在何とかひとりで生活する事に感謝です。皆様方多数の人のお世話に成っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・主人 私とお世話に成りありがとうございます。助けて頂いて感謝あるのみです。助けて頂かなければ今頃ごみの山にうまっていることせう。皆さん健康にお気をつけてお顔を見る日をたのしみにしています。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも短い時間で一生懸命お世話して頂いてありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になります。大変良くして頂き私たちではわからない体の不調も気づいてくださり助かっております。これからも宜しくお願いします。
<ul style="list-style-type: none"> ・どなたがみえても良い方ばかりで、仕事も丁寧で今まで嫌だと思った事はありません。喜んでいきます。
<ul style="list-style-type: none"> ・娘二人遠方な為、月一回妹と帰省以外皆様に良くして頂き感謝しております。介護ノートも記録して頂き日頃の父の様子も分りありがたいです。緊急なおりはお忙しい中メール又は電話でのご連絡を頂き恐縮しております。今後共宜しくお願い致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・明るく声かけをしながらサービスをして頂くのでありがたいです
<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんご親切で笑顔で接して頂き有難うございます。元気を頂いて居ります。今後もよろしくお願い致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんの笑顔を毎週まっています。通院の時の運転手さんもみんな親切で車ののりおりもたすけて下さり有難いですわ。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも体調・近況を聞いてくれて助かります。話題が皆様お上手で助かります。いつも家族で感謝しています。人対人の仕事は大変です。今後も頑張ってください。
<ul style="list-style-type: none"> ・お世話になるようになり5年ほどになりますが、当初と変わりなく近く離れずとてもいい関係でいられていると思っております。それは一人の人に限らず担当して下さる係わる人全てであり、本当とても嬉しくありがたく思います。これからもわがまま利用者ですが、よろしく申し上げます。
<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんが全体に明るく、仕事に前向きな感じを受け好感をもっています。又、急な体調の変化も受け止めて対応していただきありがたかったです。ありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。
<ul style="list-style-type: none"> ・皆さん、とても親切で丁寧で、子どもにも優しく接して頂いているので大変助かっています。

☆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。