

令和2年度 サービス利用に関するアンケート調査集計

送付数: 66 通

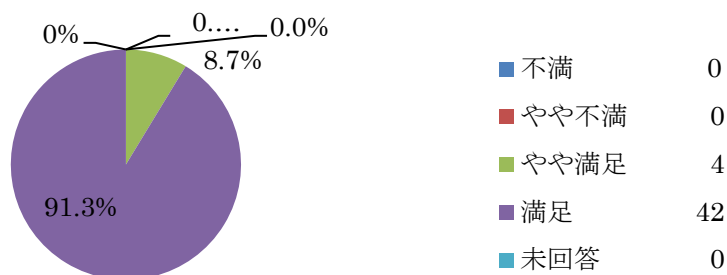
回答数: 46 通

1. あなたはどんなサービスを受けていますか？

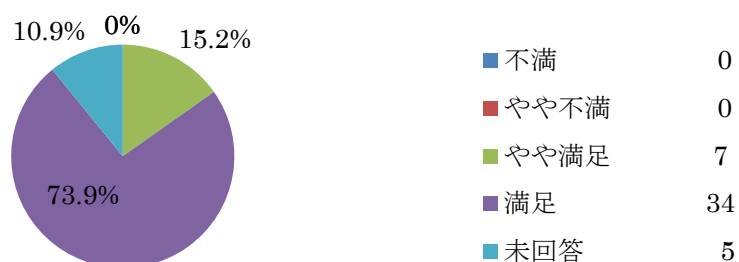
・訪問介護: 32 ・障害福祉サービス: 10 ・通院乗降: 17 (複数回答あり)

2. サービスの内容について

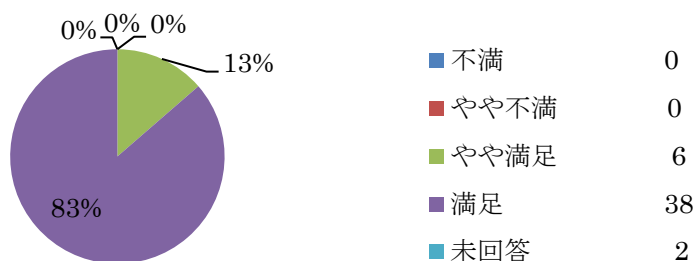
① ヘルパーは、時間どおりに来て、計画された仕事をしていますか？



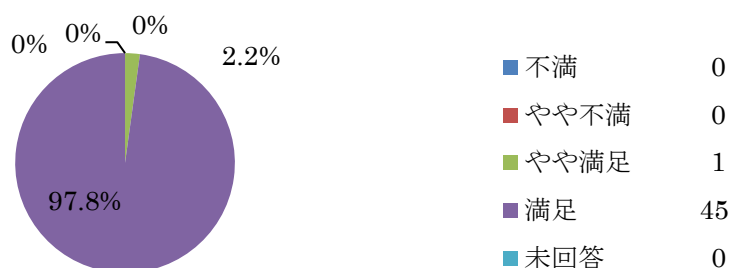
② 複数のヘルパーが入っても、同じような内容のサービスや介助をしていますか？



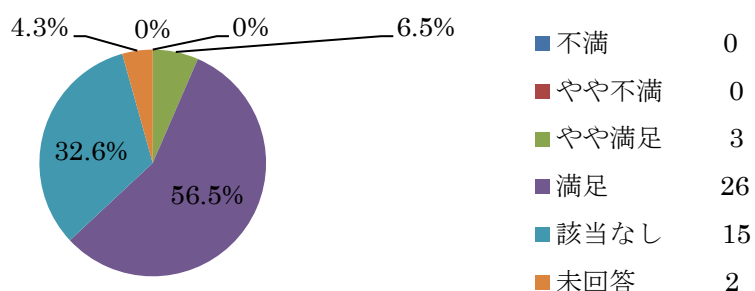
③ ヘルパーは、あなたの出来ることとできないことをきちんと理解し、あなたやご家族の思いを十分くみ取ってサービス、過不足なくサービス、介助をしていますか？



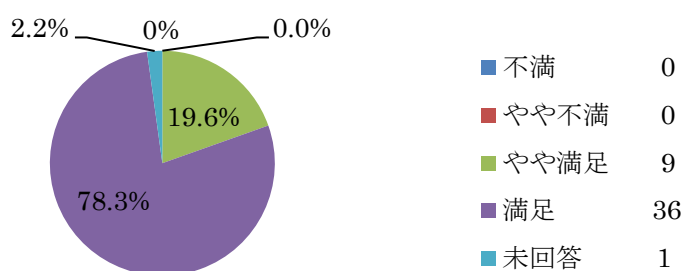
④ ヘルパーの、マナー（言葉づかい・笑顔・身だしなみなど）は良いですか？



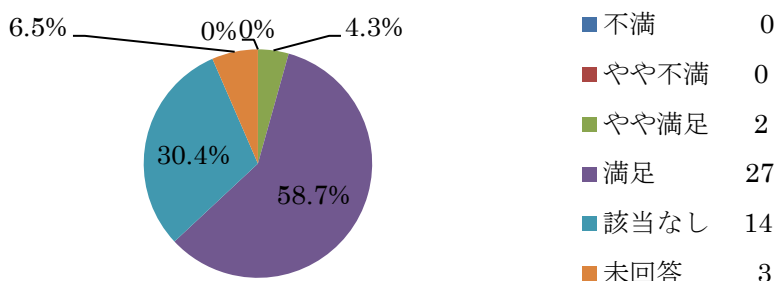
- ⑤ ヘルパーは、掃除機や洗濯機などの電化製品や家具、食器などを丁寧に使っていますか？後始末はきちんと行っていますか？



- 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？

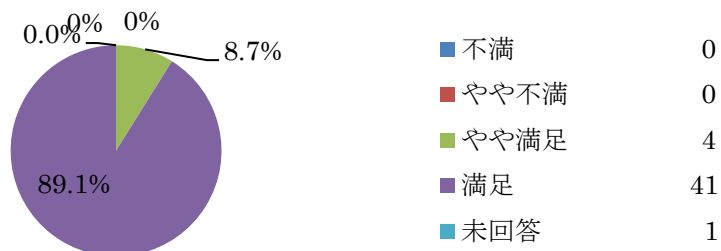


- ⑦ ヘルパーは、介護・掃除・調理などのサービスの仕方、方法についてヘルパー個人のやり方を押しつけるようなことはありませんか？

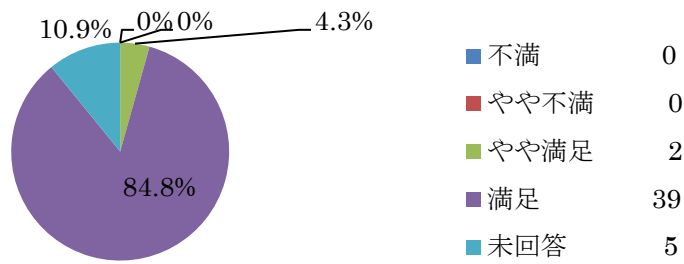


3. 事務所の対応について

- ① 事務所の電話応対、言葉づかいなどは良いでしょうか？

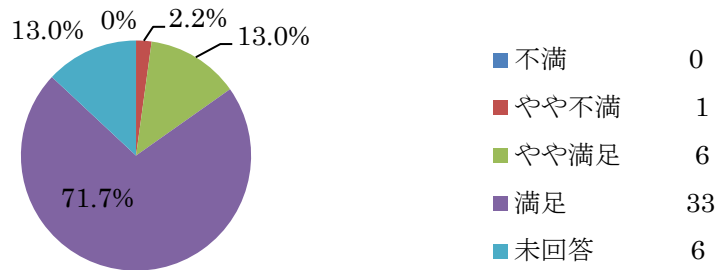


- ② あなたが訪問時刻や曜日の変更を希望された場合、柔軟な対応をしてくれますか？

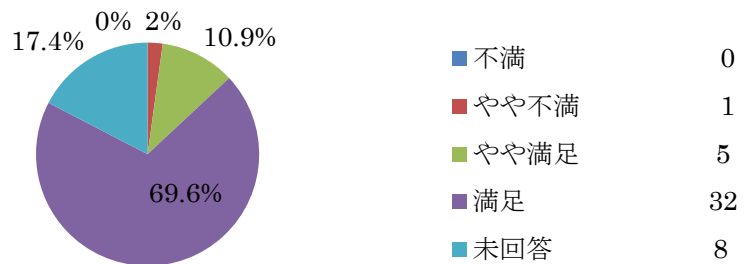


4. 訪問介護全般について

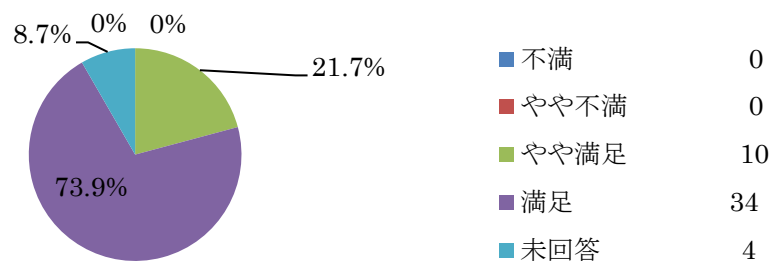
① 利用契約締結の際、重要事項などの説明は丁寧でわかりやすかったですか？



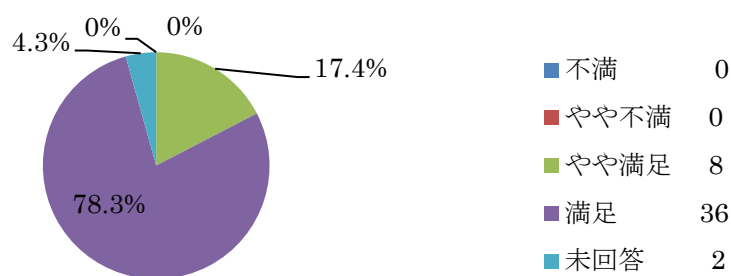
② 訪問介護計画は、丁寧な説明で、わかりやすく、納得のいく内容でしたか？



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。

・今のところない。あればその場でお話します。
・有りましたが、今は何もありません。感謝して居ります。
・何もありません。いつも突然の希望をお願いしてもちゃんと対応して下さり感謝しています。今後とも続けてお願いします。いつもありがとうございます。

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。

・入浴・通院送迎時に主人が騒いだり無理を言ったりした時も、とても優しくていねいに親切にして頂き感謝しております。これからも宜しくお願いします。
・ポストの投函、洗濯物の取入れなど手伝って頂く事が有り助かっています。
・言葉が出ないので貴方は大変かと思えます。体も大変良くなりました。
・サービスに入っている時、いっしょうけんめいがんばってくれている。
・いつも、どの人も、同じ様に親切に接して頂いています。
・皆様が好い方ばかりで親切にして下さるので来て戴くのを楽しみに待って居ります。今後ともよろしくお願い致します。
・どんな時にも家族にやさしく対応していただき満足しています。
・利用を始める前はヘルパーさんに来て頂くことも、ましてや入浴介助も本人は拒否しておりましたが、まほうの杖さんの皆様に上手に接して頂いたおかげで、ヘルパーさんと仲良くなり、入浴介助も今では受けることができるようになりました。本当に感謝申し上げます。
・いつもお世話になります。朝食も食べやすいように細かくして頂いたり、食べるように介助してもらったり ありがとうございます。私も見習わなければと思えます。気むずかしい性格でたいへんだと思えますが、これからもよろしくお願いします。
・片付けや冷蔵庫の確認をしていただき、とても安心です。これからもよろしく願いいいたします。
・今年でお世話になってから12年目です。入浴介護をお世話になっておりますが、母の体のすみずみまでしっかりと見て頂きいつも感謝しております。週1回でも母の話を聞いて頂くことが、風通しよく本人も気持ちよくお風呂に入ることが出来、私も安心して感謝しております。今後共よろしくお願い致します。時間の変更等もきちんとしていただいておりますので、本当に安心しております。ありがとうございます。
・通院サービスで時間通りで感謝しております。
・毎回 同一時間にピッタリ来て頂くので助かります。毎回、本日の体調や前回から今日までの体調の変化等気にかけて頂くので助かります。いろいろ声をかけてもらえ

<p>るので忘れていた事を思い出したり、いろんな面で助かっています。今のところサービスにまんぞくしています。</p>
<p>・家族に対する情報提供をこまめに、かつ、丁寧に行っていただいております、たいへん助かります。今後ともよろしく願いいたします。</p>
<p>・私は「まほうの杖」の皆さんが大好きです</p>
<p>・いつも通り迎え等々大変気を使って下さり有難うございます。TELの対応も親切で心強いです。</p>
<p>・いつもお世話になっております。本人は認知症の為記憶がありません。でも私達家族にとってはあきらかに以前より朝食、薬、気温調節など心配する事なく安心して生活させて頂いております。ありがとうございます。引き続きどうぞよろしくお願い致します。感謝しております。</p>
<p>・長く御利用させて頂きお世話になって居ります。有り難うございます。</p>

☆上記以外も多くのご意見を戴き、ありがとうございました。