

令和3年度 サービス利用に関するアンケート調査集計

送付数：77 通

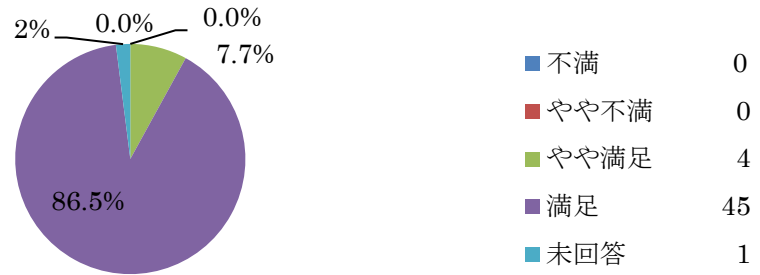
回答数：52 通

1. あなたはどんなサービスを受けていますか？

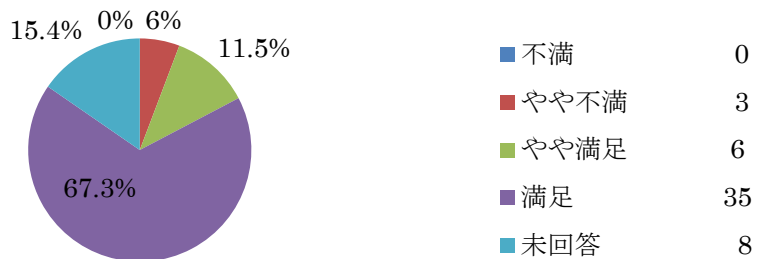
・訪問介護：31 ・障害福祉サービス：8 ・通院乗降：22（複数回答あり）

2. サービスの内容について

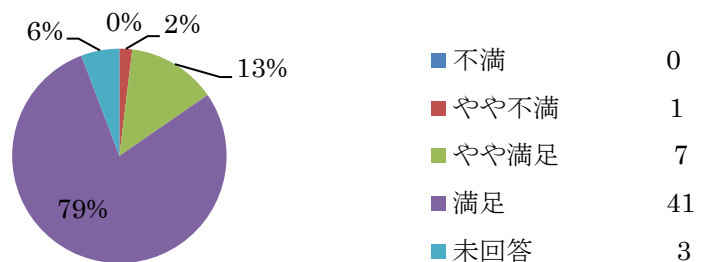
① ヘルパーは、時間どおりに来て、計画された仕事をしていますか？



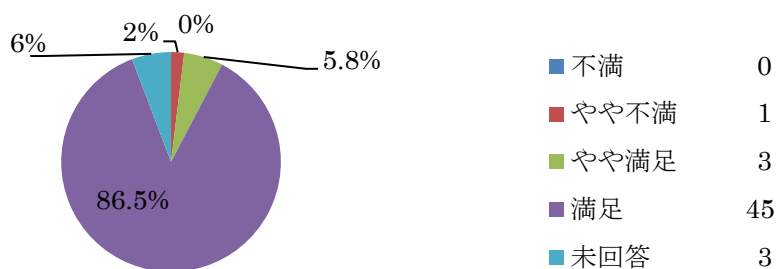
② 複数のヘルパーが入っても、同じような内容のサービスや介助をしていますか？



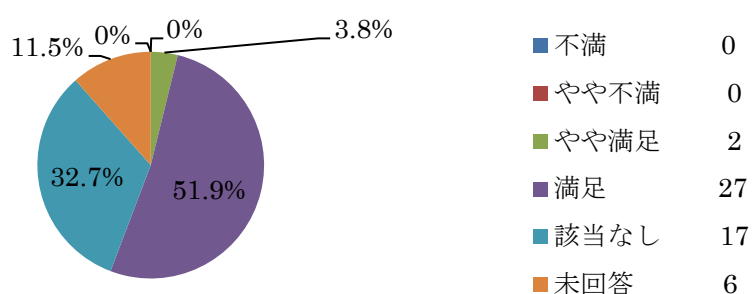
③ ヘルパーは、あなたの出来ることとできないことをきちんと理解し、あなたやご家族の思いを十分くみ取ってサービス、過不足なくサービス、介助をしていますか？



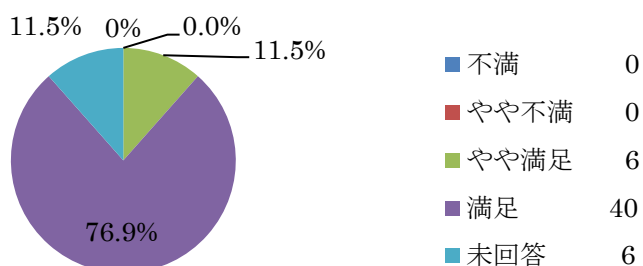
④ ヘルパーの、マナー（言葉づかい・笑顔・身だしなみなど）は良いですか？



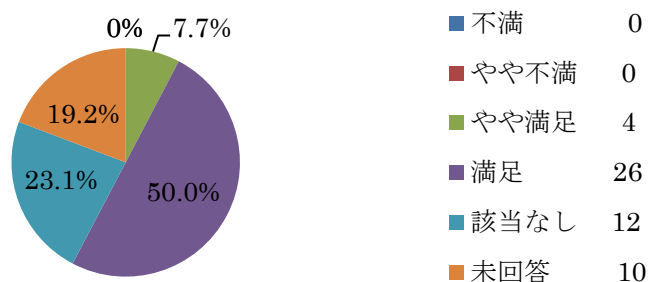
⑤ ヘルパーは、掃除機や洗濯機などの電化製品や家具、食器などを丁寧に使っていますか？後始末はきちんと行っていますか？



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？

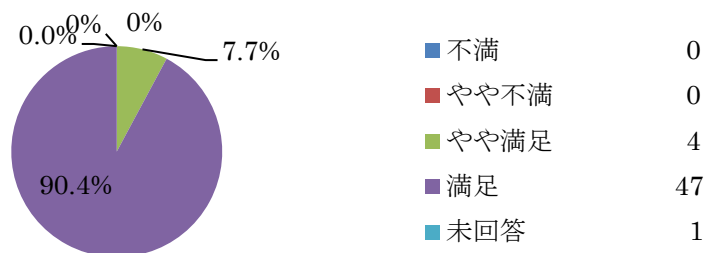


⑦ ヘルパーは、介護・掃除・調理などのサービスの仕方、方法についてヘルパー個人のやり方を押しつけるようなことはありませんか？

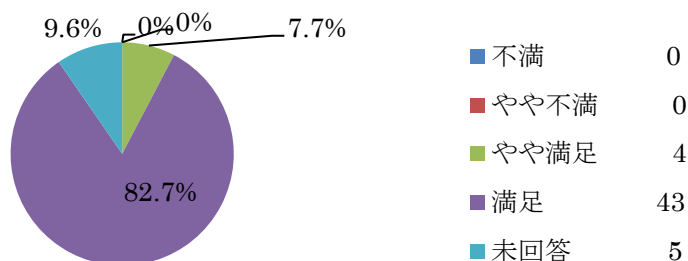


3. 事務所の対応について

① 事務所の電話応対、言葉づかいなどは良いでしょうか？

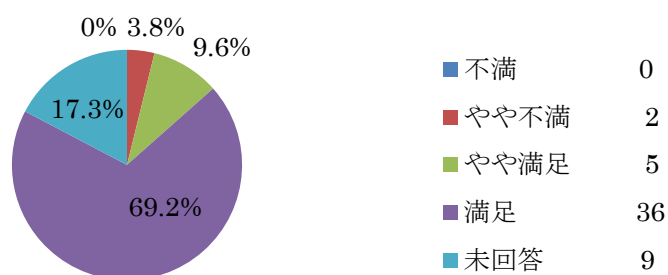


② あなたが訪問時刻や曜日の変更を希望された場合、柔軟な対応をしてくれますか？

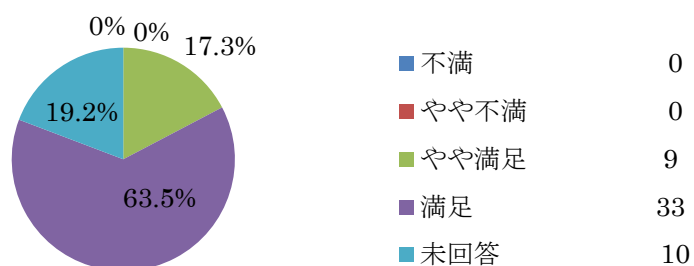


4. 訪問介護全般について

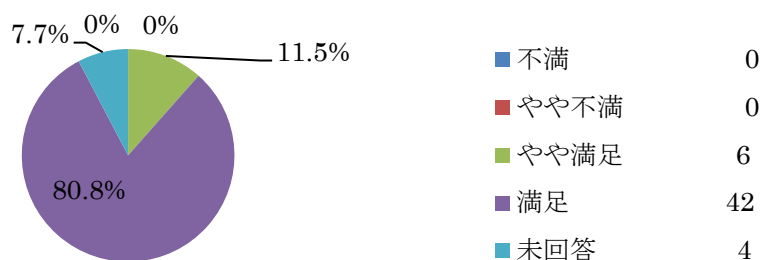
① 利用契約締結の際、重要事項などの説明は丁寧でわかりやすかったですか？



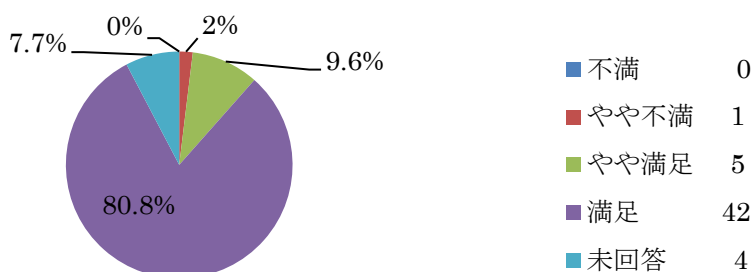
② 訪問介護計画は、丁寧な説明で、わかりやすく、納得のいく内容でしたか？



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。

・別にナシです。
・追加のサービスをケアマネさんに通してするところがややこしい。
・特になし
・何もありません。いつも有難うと感謝しています。
・「嫌だなあ」と少し思う事はありましたが、すぐになおしていただきました。
・若い人にハタキの使い方を指導してあげて欲しいです。
・皆様声かけをしていただいて、日常のことを話相手になって頂いて脳活となっています。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。

・祖母(98才)がどうしても一人暮らしを続けたいという希望がかなえられているのは皆様の日々のサービスのお陰だと思っております。祖母の性格に合わせて対応して頂き本当にありがとうございます。今後共宜しくお願い致します。
・一人では日々生活出来ませんが、皆様の援助に助けられて何とか自分で家で楽しく過ごせることに感謝しています。
・ヘルパーさんがいつも明るく優しい雰囲気に来て下さることにとっても安心でき、相談なども気軽にできます。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願い致します！

<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、移動支援が思うように利用する事が出来ず、長い間停止状態でしたが、この10月からの再開にスムーズに時間利用が出来、とてもありがたく思っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんは皆さん気づかいが出来ていると思います。これからもよろしく願いします。
<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の生活が清潔になりました。満足してます。出来れば少しお話出来る時間が欲しいと思いますが、いつも忙しそうで時間をかけるのが悪いようです。
<ul style="list-style-type: none"> ・雨でも雪の日でも台風でも来てくれて感謝しています。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になっています。いろいろな事に気がついてもらい、十分すぎるほどのサービスをして頂いています。これからもよろしく願いします。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもよくしていただいて居ります。今後もよろしく願い致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・短い時間の会話など感謝しています。皆様やさしい人ばかりです。
<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんのみなさん一人一人やさしくたいおうしてくれるので、すごくあんしんして利用できています。
<ul style="list-style-type: none"> ・お風呂に入れてもらうのが気持ち良く本当に嬉しいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・職員さんが忙しいだろうけど、職員さんが定期的に来てほしい。
<ul style="list-style-type: none"> ・全部満足しています。不満に思った事はありません。いつも有りがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・何件かの通院でも往復料金が必要だったが、何もお願いしていないのに、何軒かの通院の際、病院から病院の料金、実際の回数だけになったので、とても助かっています。何もお願いしていないけど改善されていてとてもすばらしいと感じました。
<ul style="list-style-type: none"> ・何人かの人に来て頂いていますが、お互いの方の連携が取れていると思います。どなたも良い方ばかりです。
<ul style="list-style-type: none"> ・皆様親切で大好きです。来ていただく日を毎日待っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・子供や親の事を考えて支援をしていただいております。大変感謝しております。ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・実際にヘルパーさんが来ている時に私がいる事がないのでサービス内容などはよくわかりませんが、あの汚い家に訪問していただいてそうじしていただいているのは感謝しています。これからもよろしく願いします。
<ul style="list-style-type: none"> ・まほうの杖の皆様に来て戴く様になってから料理のざいりょうもくさらず事なく助かっています。本当に有難うございます。部屋の掃除、せんとく物も干して下さいますので有難いです。
<ul style="list-style-type: none"> ・暑い、寒い、悪天でも、何時でも、明るい声、笑顔で接して下さる事が嬉しいです。
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者がひとりで安全に暮らしていくには、家族だけではできません。サポートに感謝です。ありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも親切な対応をしていただいております。運転も安心安全で送迎していただいております。電話対応も感じが良く全般に満足しています。いつもありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・予定時間通り（前日に確認の電話を頂く等）来てもらい大変助かっております。

☆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。