

令和5年度 サービス利用に関するアンケート調査集計

送付数：55 通

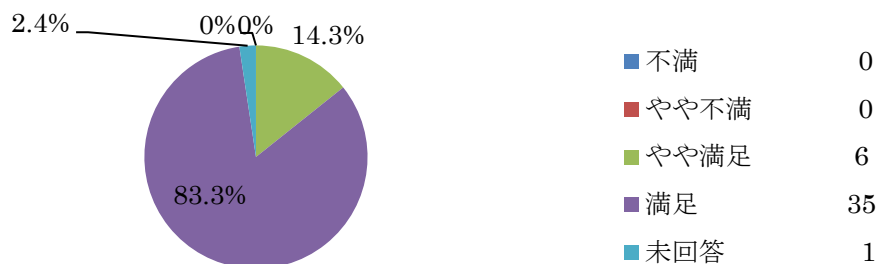
回答数：42 通

1. あなたはどんなサービスを受けていますか？

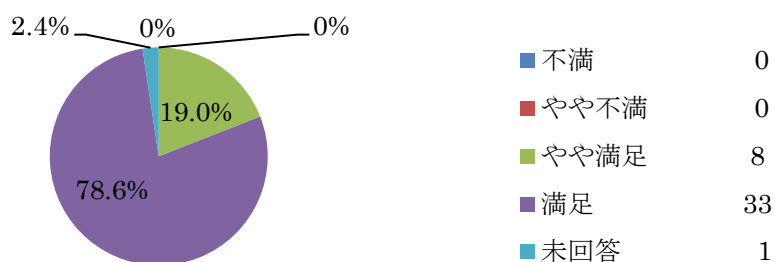
・訪問介護：24 ・障害福祉サービス：7 ・通院乗降：21 （複数回答あり）

2. サービスの内容について

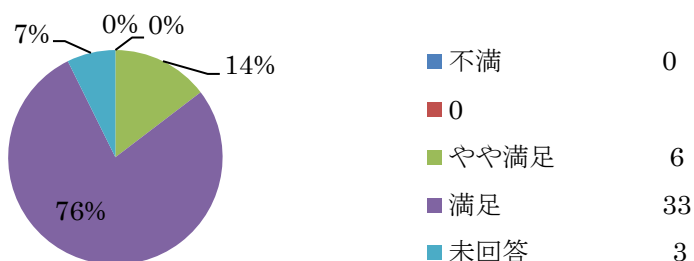
① ヘルパーは、時間どおりに来て、計画された仕事をしていますか？



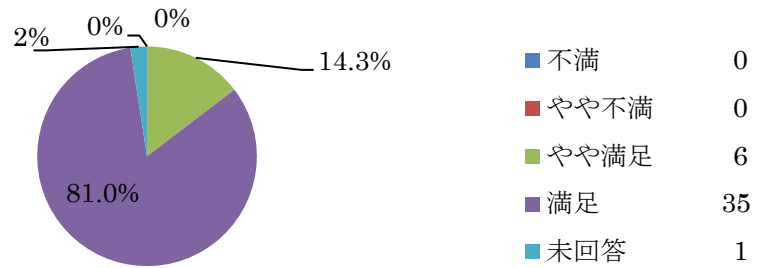
② 複数のヘルパーが入っても、同じような内容のサービスや介助をしていますか？



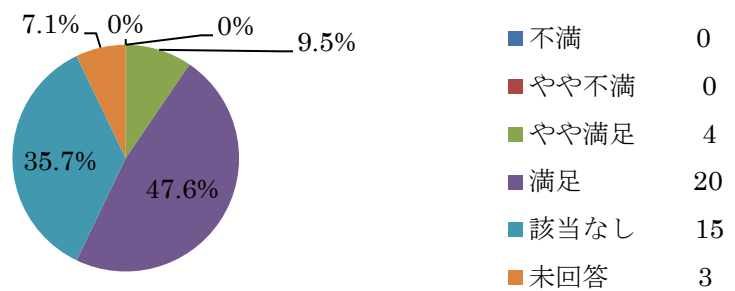
③ ヘルパーは、あなたの出来ることとできないことをきちんと理解し、あなたやご家族の思いを十分くみ取ってサービス、過不足なくサービス、介助をしていますか？



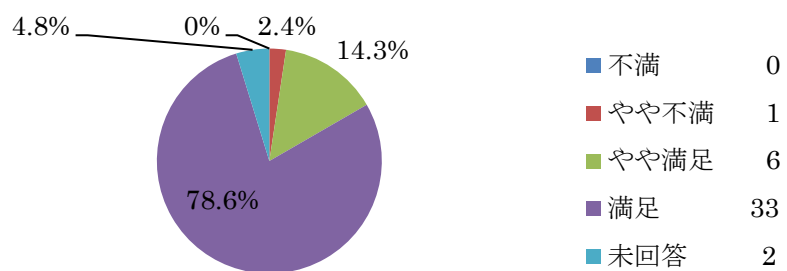
④ ヘルパーの、マナー（言葉づかい・笑顔・身だしなみなど）は良いですか？



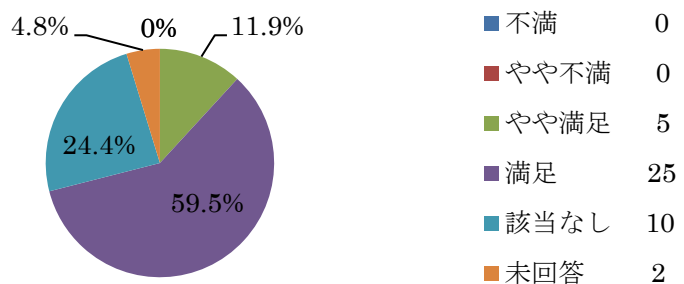
⑤ ヘルパーは、掃除機や洗濯機などの電化製品や家具、食器などを丁寧に使っていますか？後始末はきちんと行っていますか？



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？

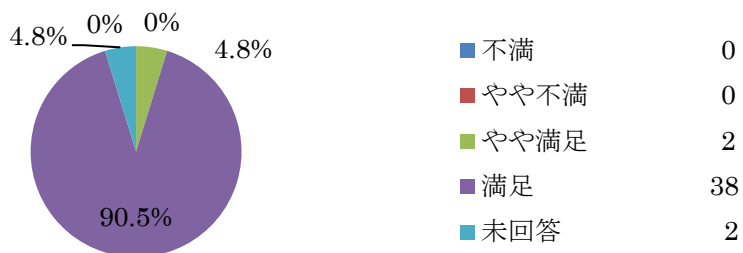


⑦ ヘルパーは、介護・掃除・調理などのサービスの仕方、方法についてヘルパー個人のやり方を押しつけるようなことはありませんか？

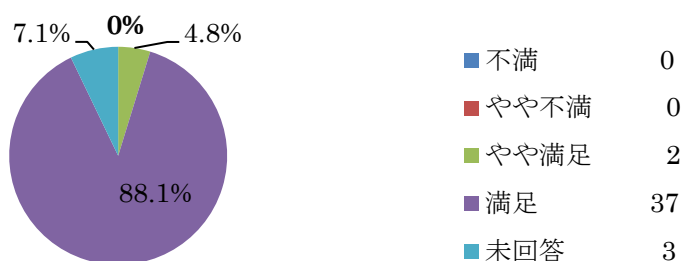


3. 事務所の対応について

① 事務所の電話応対、言葉づかいなどは良いでしょうか？

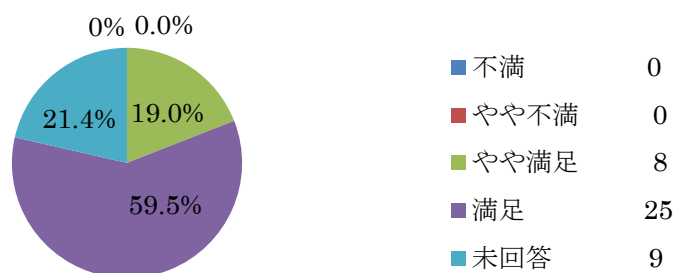


② あなたが訪問時刻や曜日の変更を希望された場合、柔軟な対応をしてくれますか？

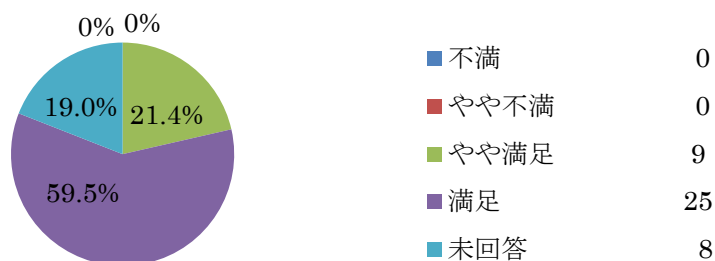


4. 訪問介護全般について

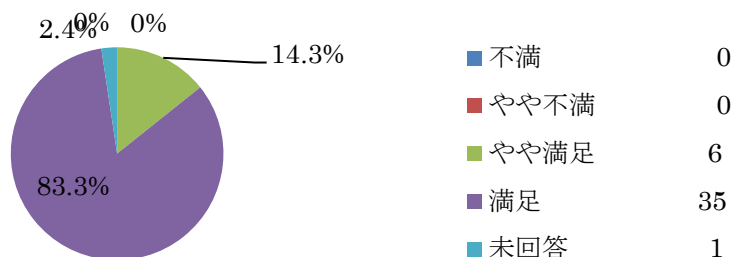
① 利用契約締結の際、重要事項などの説明は丁寧でわかりやすかったですか？



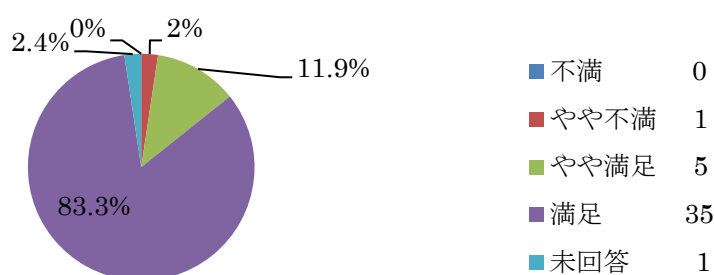
② 訪問介護計画は、丁寧な説明で、わかりやすく、納得のいく内容でしたか？



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。

・特にありません
・高齢な方ですと、道中何かあると申し訳なく思います。
・ありません
・当方の理解力の不備、介護保険での制約があるとは思いますが、援助の実施について（介護保険内でできないことも）もうすこし出来るようにお願いします。
・安心してお買い物して頂き、有難く感謝しています。

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。

・生活介護の娘の移動支援をお願いしています。ヘルパーさんは皆さん明るく、皆さん母の愛で娘を見守り活動して頂けてます。とても安心して利用させて頂ける事をととてもありがたく思います。
・来て頂く事で安心いたします。お買い物も親切に品定めして買って来て下さり嬉しく存じます。本当に感謝感謝です。
・ヘルパーさんがみえるのを、いつも楽しみにしております。
・私共買い物代行をお願いしていますが、担当の方々家族のような感じで品々の吟味・取り扱い等々申し分がありません。ありがとうございます。
・病院が近かったり、すぐ終わりそうな時（すぐ終わるのが分かっている時）は、待

<p>っていてくれたり、事務所に帰ってすぐのお迎えでも嫌な顔もせず送げいしてくれる。体の調子はどうか気にかけてくれる。時間は守ってくれる。急なようぼうでも出来る限りきいてくれる。とても満足しています。</p>
<p>・一時間という時間を気にせず働いて下さるのも有難いですし、いやなふき掃除も進んでやって下さるのできれいな廊下でお正月を迎えました。</p>
<p>・皆さま明るく気さくに説明してくれます。</p>
<p>・来て頂く事で安心いたします。お買い物も親切に品定めして買って来て下さり嬉しく存じます。本当に感謝しています。</p>
<p>・いつも大変お世話になっております。母のこと、今後ともどうぞよろしく願いいたします。</p>
<p>・皆さん親切です。ありがとうございます。</p>
<p>・今後共よろしく願いします。</p>
<p>・今までのところ良くやっていただき有難うございます。</p>

☆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。