

令和6年度 サービス利用に関するアンケート調査集計

送付数：33 通

回答数：30 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：27 ・障害福祉サービス：5 ・通院乗降：7 （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？



ご意見

- ・時間通りに来て下さいます
- ・来ていただくのをいつも待っています

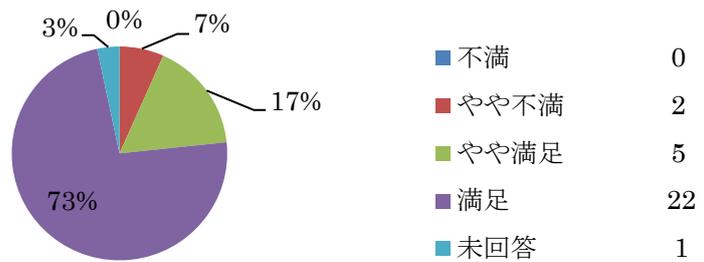
② 複数のヘルパーが入っても、同じような内容のサービスや介助をしていますか？



ご意見

- ・皆様同じです
- ・気を使わず話しも出来てうれしいです
- ・人によって差がある → 個々の利用者様に応じたサービスや介助の手順書を作成してサービスを行なっております。皆が同じサービスや介助を行なえるようより一層努めさせていただきます。

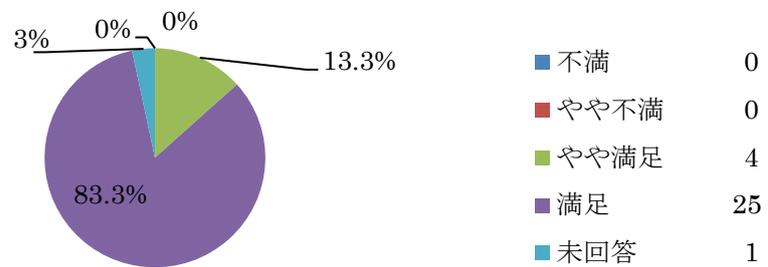
③ ヘルパーは、あなたの出来ることとできないことをきちんと理解し、あなたやご家族の思いを十分くみ取ってサービス、過不足なくサービス、介助をしていますか？



ご意見

・理解して下さいます

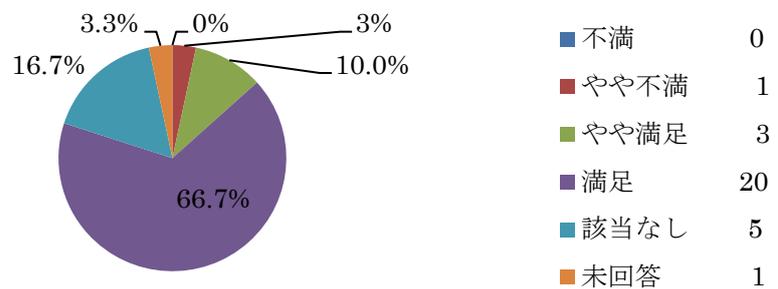
④ ヘルパーの、マナー（言葉づかい・笑顔・身だしなみなど）は良いですか？



ご意見

・良い

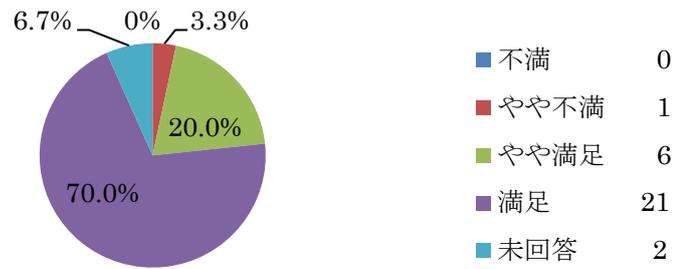
⑤ ヘルパーは、掃除機や洗濯機などの電化製品や家具、食器などを丁寧に使っていますか？後始末はきちんと行っていますか？



ご意見

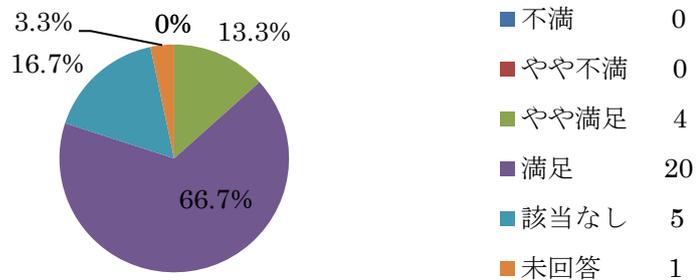
・お買い物だけお世話になってます

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

- 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？

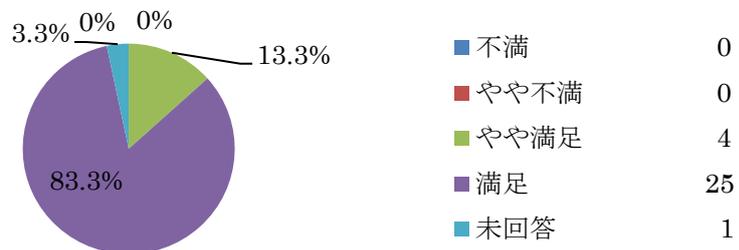


ご意見

・ありません

3. 事務所の対応について

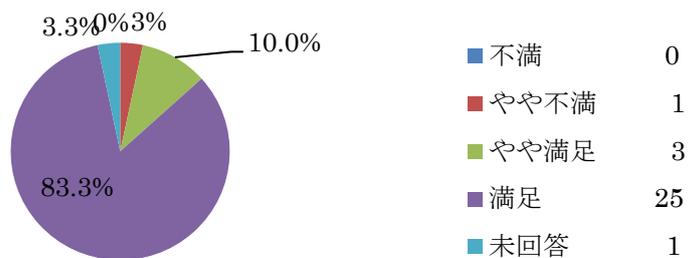
- ① 事務所の電話応対、言葉づかいなどは良いでしょうか？



ご意見

・丁寧にお相手して下さいます

- 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？

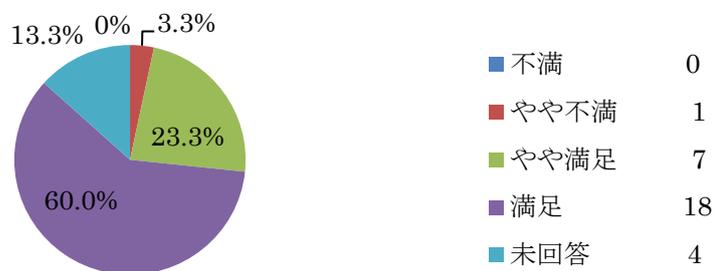


ご意見

・やさしく受け入れて下さいます

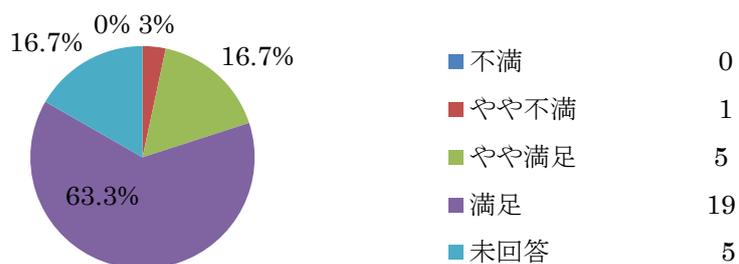
4. 訪問介護全般について

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？



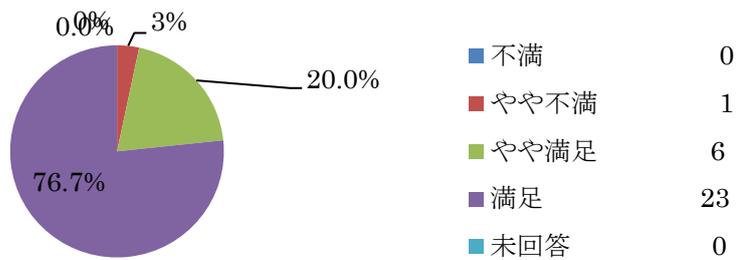
ご意見

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

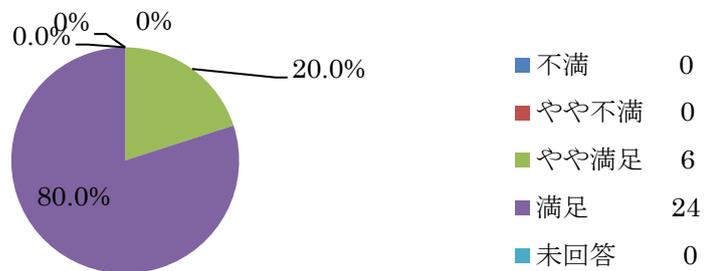
③ サービスを利用するようになって、暮らしが安全、安心または充実など、良い影響があったと思いますか？



ご意見

・心も体も元気になった様な気がします

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

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。

・大変よくして頂いています

・特になし

・部屋の隅も掃除して欲しい
→時間の許す範囲で掃除を隅々までするようにしていきます

・全くなし

・できれば担当して頂いている皆さんにまんべんなく来て頂けるとうれしいです

・いつもお世話になっております。とても助かっております。

・その様なことはありません

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。

・高齢になり出来ない家事が増えて来ましたので「まほうの杖」さんに来て頂くようたのみました。メンバーの皆様はとても優しくよく働いて下さいますので大変有難く感謝しております。時々小さな事でよく迷ったりしているとその相談にもものって下さり嬉しいです。

・いつもていねいにありがとうございます。母は眼が不自由で認知の症状も今年から

<p>急に進みましたので、いろいろ御世話かけてるかもしれませんが、お話相手になって頂くと嬉しいようです。今後共よろしくお願ひします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーの皆様、笑顔が素敵です。良い出会いを頂いたと嬉しく思っています。
<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんが人あたりが良い。〇〇さんの仕事ぶりは特に良いです。
<ul style="list-style-type: none"> ・いつもたすかっています
<ul style="list-style-type: none"> ・お世話になっております。年々予定外の急な通院やご相談などが増えご迷惑をおかけしております。皆様の声かけや手助けを頂き自宅での日常生活を過ごせると心より感謝致します。ありがとうございます。これからも宜しくお願ひ致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・満足なサービスで助かっています
<ul style="list-style-type: none"> ・100点満点です
<ul style="list-style-type: none"> ・不便なことに家族が気付くよりも先に気付いていただき、そして家族のようなあたたかい対応で毎日接していただき本当によい方々に出会えたこと感謝でいっぱいです。時間内でできるだけのことをして下さっているのがよくわかります。お疲れでしょうに元気な声かけと明るい笑顔に家族一同がすくわれています。いつもありがとうございます。
<ul style="list-style-type: none"> ・今後ともよろしくお願ひいたします
<ul style="list-style-type: none"> ・とにかく利用者の立場で考えてくださるところがうれしいです。これからもよろしくお願ひ致します。
<ul style="list-style-type: none"> ・皆様とても親切にして下さいます。突然の予定変更になる場合も、こちらの都合に合わせて下さるので感謝しています。車中の会話も聞いて話を合わせて下さり楽しいです。乗降もやさしくお世話して頂いています。

☆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。