

令和元年度

社会福祉法人 凌友会 御利用者・御家族アンケート回答

ホームヘルプサービス

配布数；97名

回答数；84名

◇接遇について◇

1. 職員の接遇について、下記の項目をお答えください。

- ① あいさつ (良い 80・やや良い 0・普通 4・やや不満 0・不満 0・未回答 0)
- ② 身だしなみ (良い 77・やや良い 1・普通 4・やや不満 0・不満 0・未回答 2)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

・大変助かっております。感謝しております。

◇サービスの内容・提供方法について◇

2. ヘルパーのサービスをご利用の際、対応・サービス内容は総合的にみてご満足いただけましたか。

・満足 69・やや満足 6・ふつう 7・やや不満 0・不満 0・未回答 2

「やや不満」「不満」と回答された方は、どういった所が気になるかご意見をお聞かせください。

3. 桂寿苑のホームヘルプサービスは主に何をご覧の上お知りになりましたか。

- ・苑のパンフレット 0・苑のホームページ 1・家族、知人の紹介 12
- ・市や県のホームページ/情報誌 2・ケアマネジャーからの情報 46
- ・その他 7・未回答 16

※その他の回答

・ケアハウス 4 ・忘れた 1 ・デイに来ているから 1 ・病院 1

4. 時間内にサービスは完了していますか？

・している 77 ・していない 5 ・未回答 2

5. 職員の対応等について

職員の対応・サービス内容は総合的にみてご満足いただけましたか？

・満足 73・やや満足 4・普通 6・やや不満 0・不満 0・未回答 1

「やや不満」「不満」と回答された方は、理由をお聞かせください。

- ・母は定まった時間に送迎が間に合わなくても、その後自分だけ特別にお迎えに来て下さるのが当たり前と思っているので、ヘルパーさんには来て頂かなくてもいいのに…と毎回呟いています。
でも私達としては、母の支度をして下さるヘルパーさんがいて手伝って頂けるので、とても安心です。
ありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。

◇その他◇

ホームヘルプサービスについてご意見・ご要望・良かった点・改善点・またはご質問等ありましたらご記入をお願いします。

- ・いつもお世話になっております。日常生活の中で、貴苑のサービスを受けて助かっております。ありがとうございます。
- ・ヘルパーさんが見えて世間話をするのを楽しみにしています。世話かけますけど、よろしくをお願いします。
- ・感謝のみです。本当にありがとうございます。
- ・45分のサービスは短い。ヘルパーさんがバタバタしている。
- ・本当に有難いです。皆さん明るく、気遣いが上手で楽しく介護の時間を過ごしています。これからもよろしくをお願い致します。
- ・一人で外出できなくなり不安でしたが、ヘルパーさんが支援して下さるようになりとても助かっています。鮮度や好みにもまで気を遣って買い物してくださり、プロの仕事ぶりとお人柄をありがたく思っています。時間いっぱい働いてくださり、ごみ出しや掃除なども手の届かないところまでしていただき、部屋だけでなく心まですっきりなります。明るい挨拶や会話のおかげで生活にリズムやハリができ、いつも訪問を心待ちにしています。ありがとうございます。
- ・お話上手で楽しみにしている様です。
- ・感謝しています。ありがとうございます。
- ・気の毒な位、よくしてもらっています。
- ・担当ヘルパーは変わるが、皆さん良い人ばかりです。調理や掃除は助かっています。
- ・郵便物（ハガキ、手紙）を本当は頼みたいが、サービスでは難しいということで断られているので、自分で何とか車で行っている。
- ・何も言うことはありません。とても良くして頂いています。
- ・いつも、こちらがワガママばかり言って申し訳ないと思っています。
ヘルパーさんには、いつも良くして頂いています。
- ・今まで通りのサービスで良いです。
- ・書類が多すぎる。文字も細かい。読もうと思わない。個別援助計画書等、変更している所だけ分かればいい。
- ・上等すぎます。

- ・いつも良くしてもらっているので何もありません。
- ・困った事もない。良くしてもらっている。
- ・調理が時々味濃い時がある。薄目に作ってほしい。後で味を足す事ができるので。掃除は丁寧にやってもらっている。
- ・とても助かっております。有難うございます。
- ・十分満足しています。
- ・国の制度なのでヘルパーさんに言っても仕方がないと思うが、もっと現場を見てもらって利用者に本当に必要なサービスを考えてほしい。
- ・今来てもらっているヘルパーさんも素晴らしいが、以前来てもらっていたヘルパーさんに来てもらいたい。あの時は自分もイライラしていて酷い事をしたが、あのヘルパーさんが料理上手でとても良い人だった。(前の)ヘルパーさんが嫌じゃなければお願いしたい。
- ・45分では時間が足りないと思う。
- ・担当ヘルパーにはとても良くして頂いており、助かっています。
- ・満足しています。洗濯を干してもらって助かっています。
- ・時間が少ない。担当ヘルパーの交代の連絡がなかったので、連絡して頂きたい。
- ・担当ヘルパーさんは必ず主人にも挨拶をされるし、掃除もきちんとされる。時間もきちんと守られている。あんな人は珍しい。
- ・今のままで充分良くして頂いています。
- ・特に言う事はない。良くしてもらっている。
- ・慣れたヘルパーさんなので安心して任せられます。
- ・皆さん頑張って頂いています。
- ・期待する以上の事をして頂いている。

自由意見について (抜粋)

- ① 書類が多すぎる。文字も細かい。読もうと思わない。個別援助計画書等、変更している所だけ分かればいい。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。

書類に関しましては、制度上必要な書類も多く、皆様には大変お手数をおかけしますが、今後も必要時は書類のご確認やご署名等をお願いするかと思います。

ただ、その際にご指摘にありました様に説明の際はなるべく簡潔にご説明し、ご負担が少なくなるよう努めてまいります。ご理解とご協力よろしくお願ひ申し上げます。

アンケートのご協力誠にありがとうございました。
今後も更なるサービスの向上に努めてまいります。ご支援、ご指導よろしく
お願い申し上げます。

ホームヘルプサービスチーム桂寿苑