

平成 28 年 3 月 19 日

緑の郷訪問介護ヘルパー利用に関するアンケート報告書

H.28.1 実施

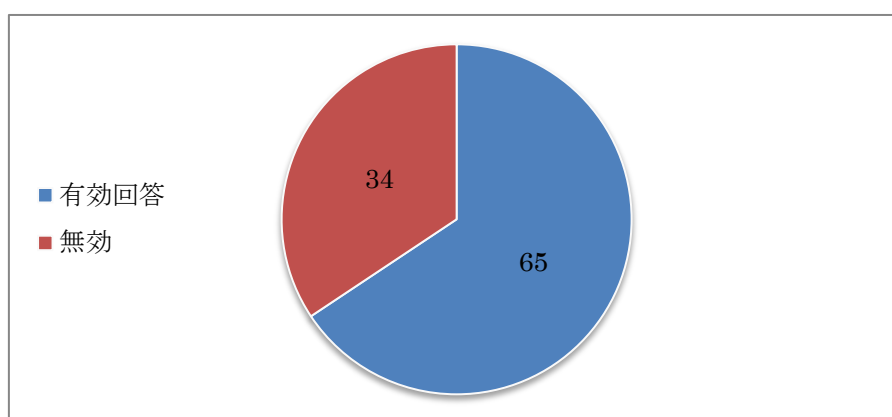
1 月に皆様にご協力いただきましたアンケート調査の集計が済みましたので
ご報告させていただきます。

1. アンケート調査の方法

1 月初めに請求書に同封又は手渡しにて実施

回収は返信または封をしてもらいヘルパーが行う

アンケート総数 94 件（有効アンケート数 65 件・69%）



回答者

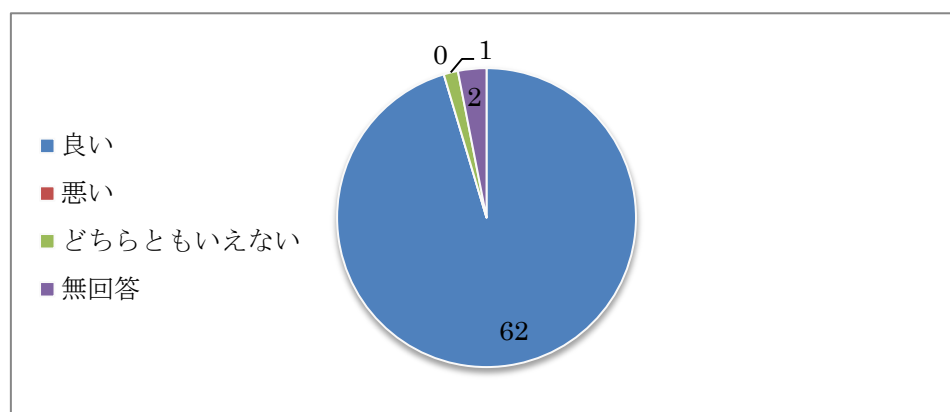
（利用者本人 51 名 配偶者 2 名 子 7 名 子の配偶者 1 名 姉 1 名 無記 3 名）

2. アンケート項目

現在訪問しているヘルパーについて

☆ヘルパーの態度、言葉遣いはいかが

《良い：62 件 悪い：0 件 どちらともいえない：1 件 無回答：2 件》

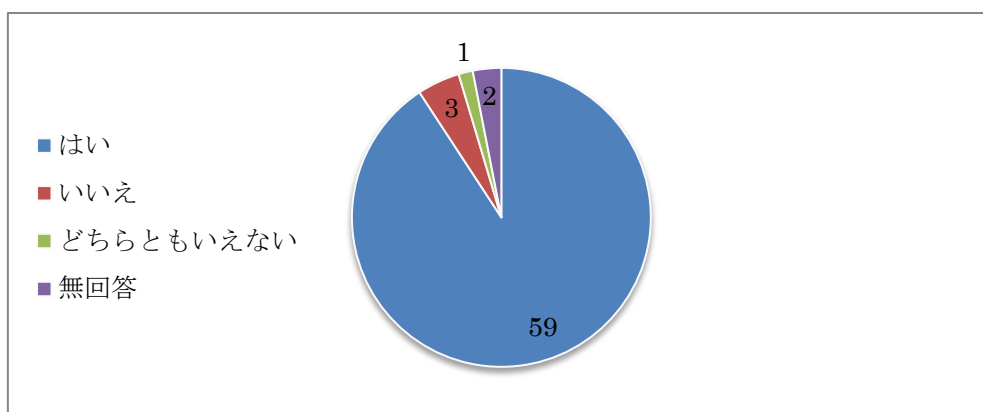


個別回答：

- 色々とよくして頂いている。
- 時間がある時は頼まれていない所までやってくれる。
- その日によって良い時もあるが悪い時もある。
- 気持ち良く対応してくれている。
- 普通。
- 3人のヘルパーを経験しているが、全員親しみやすい接し方をしてくれている。
- 最初に訪問してくれたヘルパーはとても丁寧だった。
- 明るく大変気持ち良い。自分も元気になる。時々雑だが時間内に収めるには仕方なく、これも笑って済むこと。

☆ヘルパーは依頼しているサービスをきちんと行っているか？

《はい：59件 いいえ：3件 どちらともいえない：1件 無回答：2件》

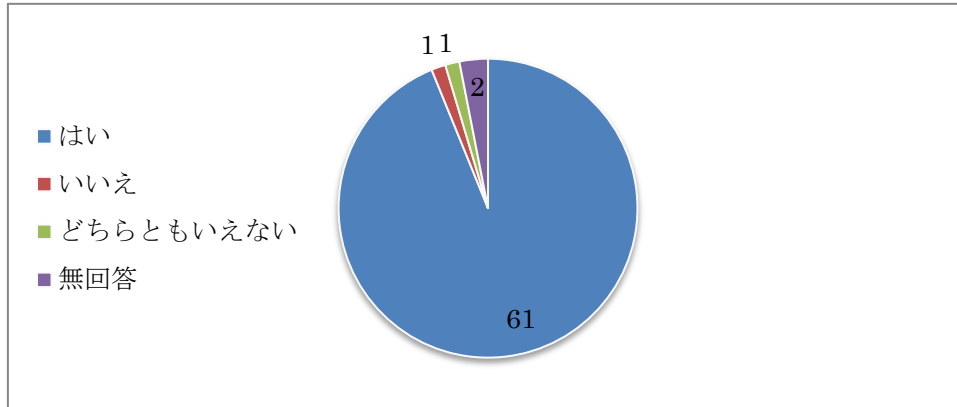


個別回答：

- 大変良くしていただいている。
- 時間の都合でしてもらえない時がある。
- きちんとやってくれている。
- しっかりサポートいただいている。
- 言葉遣い、物越しが静か。
- 一時間内にすますのが気の毒のようです。

☆ヘルパーは衛生や安全に配慮してサービスをおこなっているか？

《はい：61件 いいえ：1件 どちらともいえない：1件 無回答：2件》



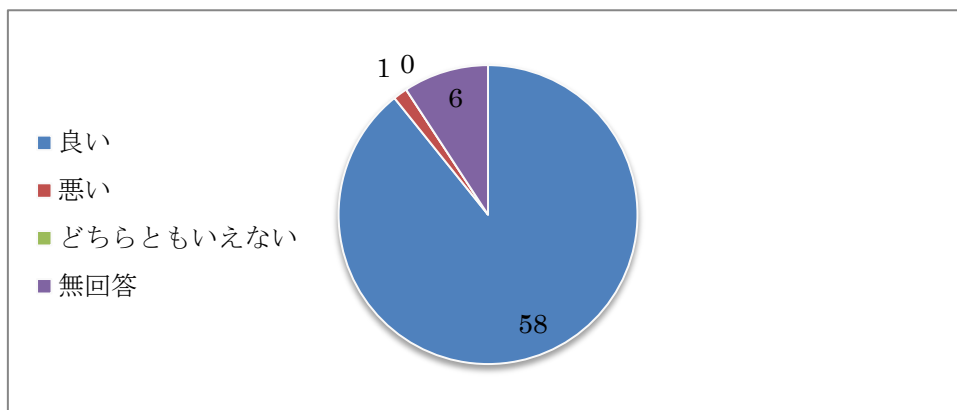
個別回答：

- ・後始末が良くできている。
- ・気づいて良くやってくれる。
- ・細かい事まで配慮して生活全般を見てくれているので安心して任せている。
- ・当然の事と理解している。
- ・色々と注意してくれている（歯磨き等）。
- ・訪問時は必ずマスクを着用し、手を洗ってから接している。
- ・どうしてそうするのか理由を教えてほしい（どちらとも言えないに解答）。
- ・お任せしている。

事務所について

☆電話したときの対応はどうか？

《良い：58件 悪い：1件 どちらともいえない：0件 無回答：6件》

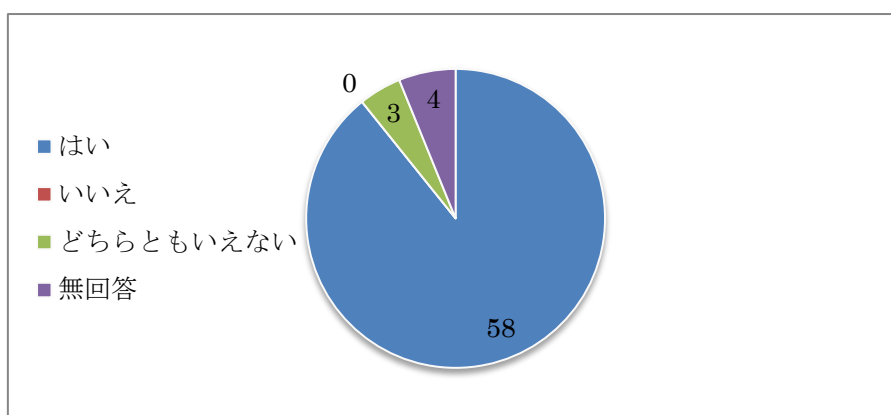


個別回答：

- 大変親切に対応してくれている（6件）。
- いつも丁寧に挨拶してくれている（4件）。
- 連絡事項も伝えてくれて安心です（2件）。
- 電話したことがない。
- はっきりしない声でも聞き返してくれる。
- 一度伺った際に親切に用を済ましてくれた。
- 別の方にかかったが連絡してくれた。
- 電話する必要がないのでした事がない（どちらとも言えない）。
- 相手が不在の場合は、伝言を受けた人は名乗るほうが良い。
- なかなか忙しいのか本人に伝わらない（悪いと回答いただいた方より）。

☆あなたやご家族の不満や要望をよく聞いて対応しているか？

《はい：58件 いいえ：0件 どちらともいえない：3件 無回答：4件》



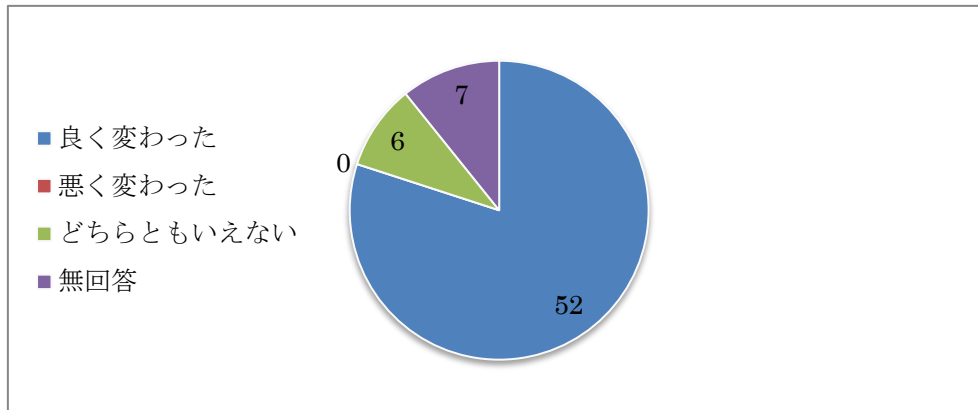
個別回答：

- よく聞いて対応してくれている。
- 対応が非常に早い。
- 事務的である（どちらとも言えないに回答）。
- 何かあった時、対応してくれると思い安心している。
- 担当が3名も変わったのでよくわからない（どちらとも言えないに回答）。
- デイサービスで益々長生きしそうです。
- 言葉遣いが優しい。
- 事務所に不満、要望を示した事はない。
- 今のところ不満は何もありません。
- 家族にあまり不満とかありませんが、事務所の方はみな親切です。

ご利用者様本人について

☆ヘルパー訪問によって、御本人や生活環境に変化があったか？

《良く変わった：52件 悪く変わった：0件 どちらともいえない：6件 無回答：7件》



個別回答：

- 生活環境が著しく変わったという事はないが、週に一度若者と接し、お話しをすることにより若い気をもたらえる。
- 一進一退を繰り返している。
- 身の回りの整理等心がけようと思う。
- 会話が楽しい。
- 人が出入りすることにより生活にメリハリがついた。
- 色々な面で良くなったと思うが第三者が見ないとわからない。
- 自分の意見を言えるようになった。
- ヘルパーさんが来てくれて楽しい時間が過ごせている。
- よく話をしてくださるので訪問が待ち遠しくなる。
- よく話してくれるが、邪魔をしても悪いと思いあまり話しかけないようにしている。
- ヘルパーも客の一人、来訪時には自分がきちんとせざるを得ない。
- 家がきれいになったのが良くわかる。
- 話すことによって少々鈍くなっている自分に気づく。
- 訪問によって明るくなり、穏やかになったように思う（ご家族より）。
- 一人暮らしを続けることができる。
- 会話内容がしっかりしてきたように思う（ご家族より）。
- いつも一人なので私だけよくしゃべる。
- 耳が悪いがしっかり聞いてくれる。

③. その他の意見、自由欄

- 初めての大病で何事も辛い中で大変助けていただいた。辛い体が癒される思いに助けられた。
- よくやってくれて感謝している。
- 格別に良い。
- 遠方に住んでいるので具合が悪くなった時に対応してくれるので安心している。
- 気に食わないことがあっても怒らないでほしい。
- 安心して一人の生活ができる。
- ヘルパー来訪を楽しみに待っているが交代してしまいもっと長く来てほしかった。
- 同居していないので詳細はよくわからないが、よく関わっていただき感謝している。
- 領収書にメモがついていて毎月楽しみにしている。
- 自分の生活を見られる事も今ではうれしく助けていただいている。
- 利用者本人だけでなく家族の話も聞いてもらえてありがたい。
- 非常に良いので全てOKです。
- 慈悲でない対応を期待したい。
- 色々な職種の方々が笑顔で優しい。
- 重い物の移動が助かる。
- 関係者の連絡ノートが非常に助かる。
- きめ細やかに介護・調理をしてくれてありがたい。
- 介護保険制度に感謝しております。
- もっと時間を伸ばしてほしい。
- 利用者の意見を汲み取り、サービス向上に努めている姿勢に好感を持っている。
- きれいなお風呂に入れて気持ちが良い。
- 介護度が変わり、以前より訪問時間が短くなったので対策を考えてほしい。

沢山の項目にご回答・ご協力いただき本当にありがとうございました。皆様からいただいた貴重なご意見を参考にこれからもより満足していただけるサービスが提供できるよう努力して参ります。