

平成30年3月6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.30.1月 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いただきヘルパーが行う

アンケート総数 94件（有効アンケート数56件・62%）

※ご夫婦でご利用の場合はお二人で1つの用紙にお答えいただきました。

回答者

利用者本人40名 配偶者3名 子8名 孫0名 姉1名 無記4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

1.ヘルパーの態度、言葉遣いはいかがですか

良い：45件 大体良い：11件 あまり良くない：0件 悪い：0件 無回答：0件

個別回答：

- ・時間厳守で清潔感、言葉使い良い。
- ・とても感じ良い。
- ・明るい笑顔に癒される。
- ・両者共に良い（2名交代で訪問）。
- ・丁寧な言葉の基準がわからない。

2.ヘルパーは依頼しているサービスをきちんと行っていますか？

行っている：45件 大体行っている：11件 あまり行えていない：0件
行えていない：0件 無回答：0件

個別回答：

- ・毎回よく仕事をしている。
- ・テキパキとこなしている。
- ・短時間だがよくやっけていただいている。

3.ヘルパーは衛生や安全に配慮してサービスを提供していますか？

行っている：43件 大体行っている：8件 あまり行えていない：0件

行えていない：0件 無回答：5件》

個別回答：

- ・老人なので色々アドバイスいただき感謝している。

事務所について

4.電話したときの対応はいかがですか？

良い：42件 大体良い：6件 あまり良くない：0件 悪い：0件 無回答：8件

個別回答：

- ・電話した事がない（2件）。
- ・丁寧で優しい。

5.あなたやご家族の不満や要望をよく聞いて対応していますか？

している：36件 ほぼしている：8件 あまりしていない：1件 していない：1件

無回答：10件

個別回答：

- ・思っていたよりも柔軟に対応してくれている。
- ・今の所あまり不満や要望はない。

ご利用者様本人について

6.ヘルパー訪問によって、御本人や生活環境に変化がありました

か？

良くなった：30件 まあまあ良くなった：11件 あまり変わらない：5件

悪く変わった：0件 無回答：10件

個別回答：

- ・私の具合が悪くなった時には見てもらえますか？
- ・変化はありません（2件）
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・一人なので他に人がいることが安心。

- ・訪問時は楽しくなった。
- ・よく気が付く。
- ・自分ではできない事で助かる。
- ・とても良くなってありがたく思う。
- ・本人会える事を楽しみにしているようです。
- ・楽しく会話ができて気分が明るくなる。
- ・ヘルパー以外にお会いしない日もある。

その他の意見、自由欄

- ・ヘルパーさんにはお世話になって感謝している。これからもよろしくお願いします。
- ・お世話になって10年近くなります。これからもよろしく願いいたします。
- ・いつも歩いていて家族も助かっております。買物の回数が増えればもっと元気が出るように思います(ご家族より)。
- ・社会の事を色々話す事はいいし安心にもなります。
- ・今後共腰痛のために頑張ります。よろしくお願いします。
- ・頼んだ事を時々忘れる事があり、洗い物をお願いしたのに又洗濯物を洗い場に持って行くのを忘れてたり、御本人も後で気がついたと話しています。
- ・美化に努力し過ぎるのではないかと、徹底的に磨く事を希望したはいない。利用者の言う事を素直に聞く事を望む。
- ・自分ひとりだけだったなら随分散らかっているだろうと思います。
- ・掃除機内のゴミ捨ては毎回私が終わった後にしています。苦手なようです。
- ・冬に布団干しが増えたが、二人とも良く対応してくれています。感謝しています。
- ・介護や掃除、入浴、食器洗いまで手際よくやっていただき感謝しています。
- ・父の細かな問題、変化に気付いていただいてありがとうございます。母だけではストレスを抱えてしまうのでとても助かっています(娘様)。
- ・味付けについて好みを理解していただくのに多少の時間がかかりましたが、現在では概ね把握していただいているので問題ありません。
- ・電話するといつもヘルパーさんに感謝している言葉が聞かれ安心しております(ご家族)。
- ・健康状態にご配慮いただいて通院、薬塗布までお世話、心配をおかけして恐れ入ります。
- ・家族の留守が多いので、そのような時は買物を依頼して助かっています。

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。

緑の郷訪問介護
サービス提供責任者