

平成31年2月末日

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.31.1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 75件（有効アンケート数50件・66%）

※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33名 配偶者3名 子9名 無記5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：43件 大体良い：3件 あまり良くない：0件 悪い：0件 無回答：4件

個別回答：

- ・いつも楽しくお話ししている。
- ・とても親切で優しく気持ちよい。
- ・適切。
- ・静かで丁寧な方です。
- ・お互いに良い感じで接している。

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：43件 大体行っている：4件 あまり行えていない：3件

行えていない：0件 無回答：0件

個別回答：

- ・少し時間が不足している。
- ・色々と気遣って下さっている。
- ・本当によくやっただいています。
- ・よく気がついて下さってきびきびとやっている。

3.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ます

か？

行っている：43件 大体行っている：4件 あまり行えていない：0件
行えていない：0件 無回答：3件》

個別回答：

- ・大変よく気を使ってくれる。
- ・目がみえないので声をかけてくださる。
- ・よく見てくれている。

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：4件 あまり良くない：0件 悪い：0件 無回答：4件

個別回答：

- ・特に不満はない。
- ・親切に対応してくれる。

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：6件 あまりしていない：1件 していない：0件
無回答：7件

個別回答：

- ・電話したことがない。
- ・よく聞いてくれる。

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：32件 まあまあ良くなった：6件 あまり変わらない：2件
悪く変わった：0件 無回答：10件

個別回答：

- ・ちょっとした会話で家の空気が明るくなる。

- 色々と話しを聞いてくれて心が晴れる。
- 元気になってきているように思う。
- 一人なので他に人がいることが安心。
- 訪問時は楽しかった。
- 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明るくなった。
- 丁寧に掃除をしていただき助かる。

その他の意見、自由欄

- 手早くきっちりと行動され、安心していられる。
- 仕事を終わって帰宅されるまでの会話も明るくたのしんでいる。本当に助かっている。
- 訪問日の夕食が待ち遠しい。相性もよいので本当にいい方に来ていただいたと思う。
- ヘルパーが来るのを楽しみにしている。
- 買物の日、思い荷物をお願いして申し訳ない。
- お陰様で在宅で1人暮らしをする事ができて感謝している。
- 予定変更の場合には十分事前に連絡をしてほしい。
- ヘルパーさんの作る食事の栄養バランスが良いので血液検査の結果が満点だった。有難うございます。
- こちらの都合に合わせて訪問して下さり、食事やトイレで気持ちよく介助していただきありがとうございました。
- 普段あまり刺激がないので外部からの刺激が重要と思う。

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
佐藤美和
山田一代
山口久仁子