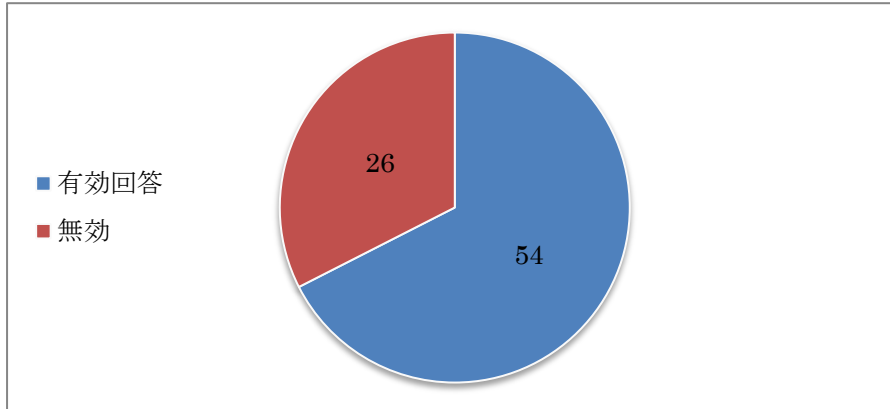


緑の郷訪問介護ヘルパー利用に関するアンケート報告

1. アンケート調査の方法（平成 29 年 1 月実施）

1 月初めに実施、回収は返信または封をしてもらいヘルパーが受け取る。

アンケート総数 80 件（有効アンケート数 54 件・74%）



※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

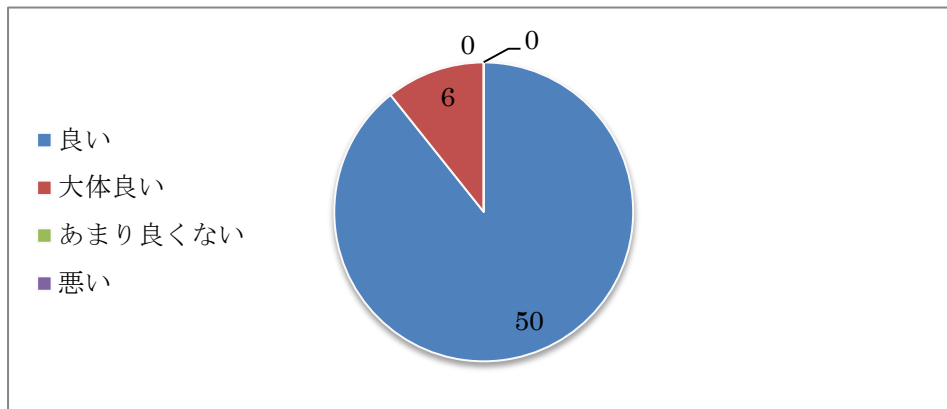
（利用者本人 41 名 配偶者 3 名 子 5 名 孫 1 名 姉 1 名 無記 3 名）

2. アンケート項目

現在訪問しているヘルパーについて

1. ヘルパーの態度、言葉遣いはいかがですか

良い：50 件 大体良い：6 件 あまり良くない：0 件 悪い：0 件 無回答：0 件



※複数回答あり

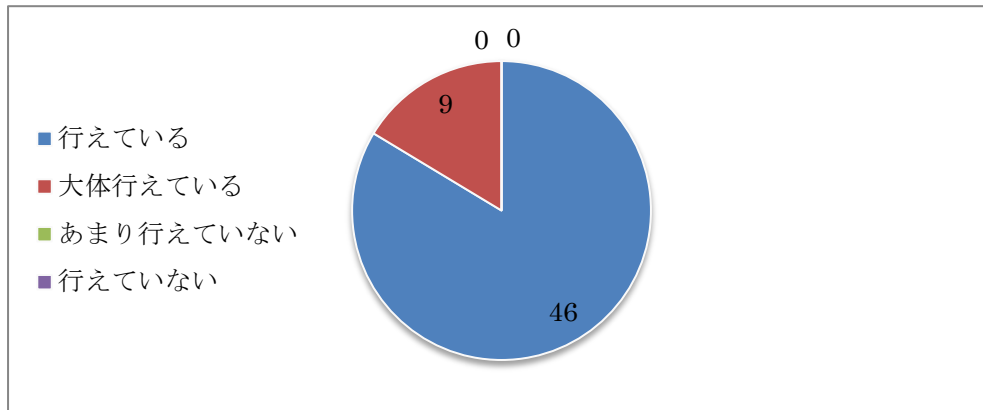
個別回答：

- ・はっきりした会話ができる。
- ・楽しく会話している。
- ・明るく親切。

- ・親身になってのお気遣いに感謝している。
- ・大変、良いと思う。

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：46件 大体行っている：9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



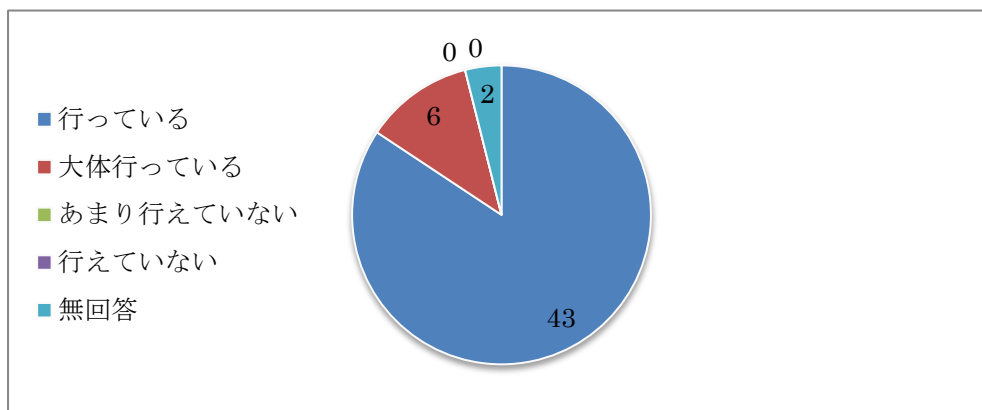
※複数回答あり

個別回答：

- ・見ていないので結果だけではわからない。
- ・とても几帳面にしてくれている。
- ・本当にきちんとやっていただいている。

3.ヘルパーは衛生や安全に配慮してサービスを行っていますか？

行っている：43件 大体行っている：6件 あまり行えていない：0件
行えていない：0件 無回答：2件》



※複数回答あり

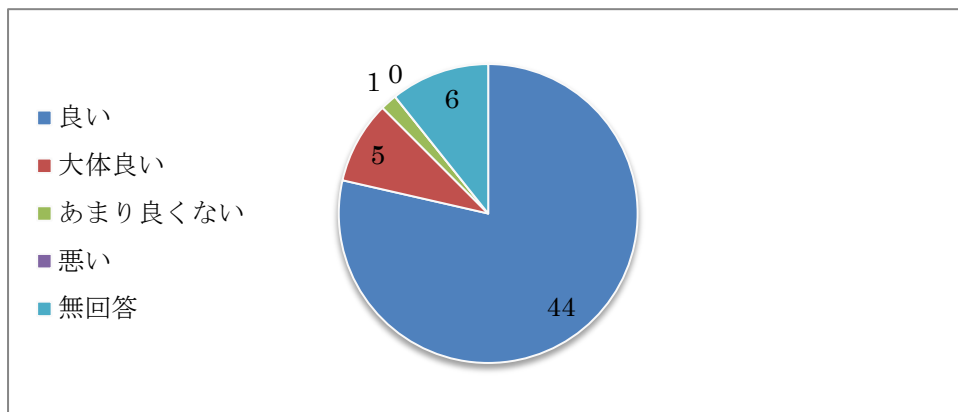
個別回答：

- ・とても几帳面にしてくれている。
- ・大変良くやっていただいている。

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：44件 大体良い：5件 あまり良くない：1件 悪い：0件 無回答：6件



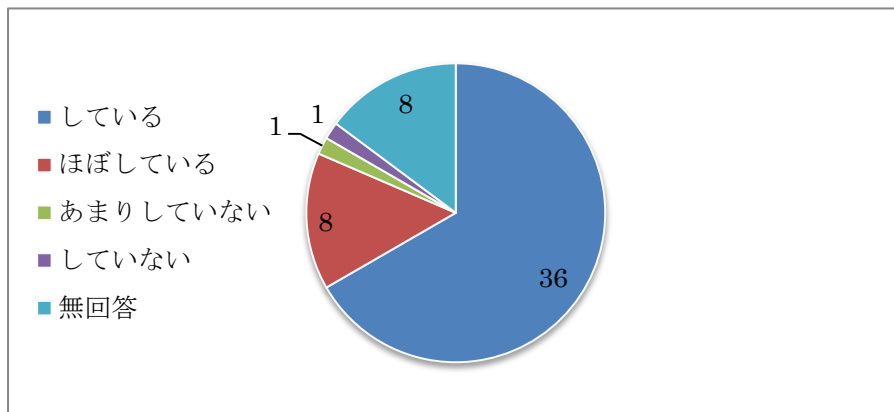
※複数回答あり

個別回答：

- ・電話した事がない（2件）

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：8件



※複数回答あり

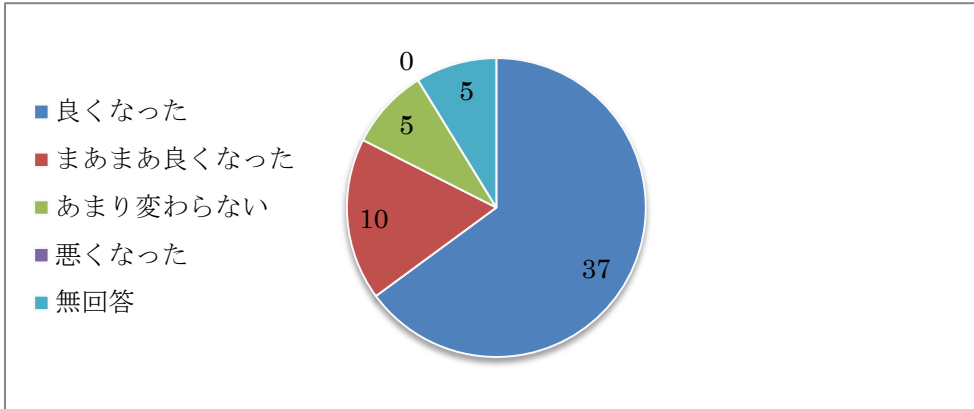
個別回答：

- ・ケアマネージャーの方には親切にしている。
- ・今の所あまり要望はないが要望がある時は良くしてもらえている。
- ・家族の立場を考えるより事務所の立場を優先している感じがする。

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：37件 まあまあ良くなった：10件 あまり変わらない：5件
悪くなった：0件 無回答：5件



※複数回答あり

個別回答：

- ・よくなったと思っている。
- ・それなりに。
- ・気分的に明るくなった。
- ・安心できる様になった。
- ・週の一回、私も一緒に整理ができる。
- ・お話し相手と相談ができて安心感がある。
- ・体調・生活環境共に良い。
- ・自分でできる事はして、来て下さる日を楽しみにしている。表情も生き生きしている。

その他の意見、自由欄

- ・色々アドバイス・サポートをいただいて感謝している。
- ・依頼した事は気持ち良く済ませてくれる。
- ・事務所からの連絡は確実にこちら（御利用者）に確実にお願いしたい。
- ・本人も元気をもらっている。快適に清潔に過ごさせてもらっている。
- ・よくやってくれて感謝している。
- ・外に出られるようになり、お風呂も入れるようになって気持ち良い。
- ・ヘルパーの協力で人間的な食事ができる。
- ・ヘルパーが大変なので、雪の日はお休みにしている。
- ・気持ちよく接してくださり感謝している。
- ・何かの折には相談ができて心強い。
- ・一人暮らしなので楽しみに待っている。

- 仕事が早くテキパキとしていて気持ち良い。
- 普段無口な本人がヘルパーと楽しそうに話していて良かったと思う。
- 外出はほとんどしない為、外の話をしてくれて楽しい。
- 来てもらってから、無理せずに少しづつ片付いている。
- 昔の人間なので他人行儀になる事が多い（男性）。
- いつも細かく気遣いしてくれて感謝している。
- 返信用の封筒が小さく、記入したアンケートが入らず、糊付けのシールもついていない。
ケアマネやヘルパーが頑張っても事務所のスタッフがこのような事に気付かないようでは介護の仕事は満足にできないと思われる。
- インフルエンザでサービス再開についての電話をした際の対応が悪かった。
サービスを施す側がサービスを受ける側の訴えを丁寧にヒアリングするのがサービス業務の基本であるかと考えますので今後の改善に期待します。
- 一生懸命掃除をしているが、掃除機のゴミ処理をしていない。2 時間（保険外サービス）なので掃除だけでなくおかずも作れる時間があると思う。

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