

## 令和2年度 ヘルパーステーション楽生苑 ご利用者様アンケート 集計結果

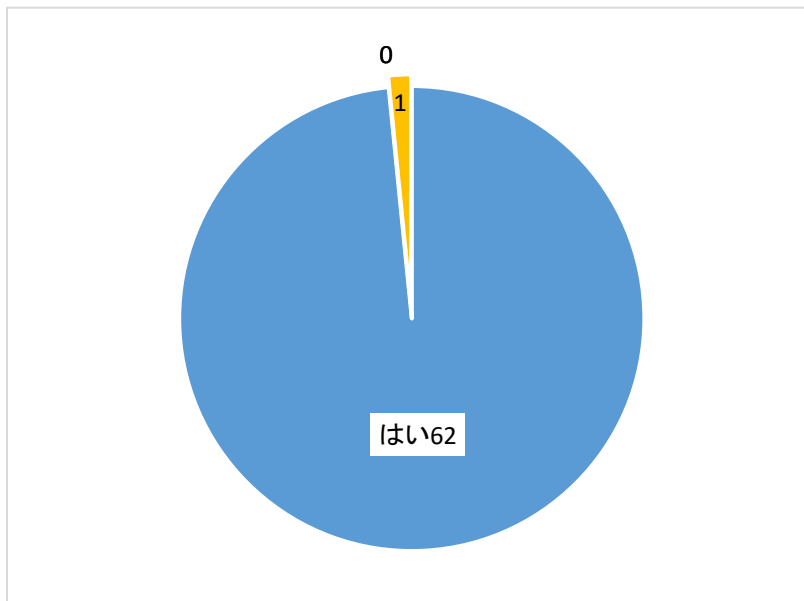
調査方法 : 紙面による単一回答方式 匿名回答  
本人様または家族様に手渡し  
返信用封筒での返送または本人様・家族様から直接受け取る

調査期間 : 令和3年4月1日順次手渡し 令和3年5月31日締め切り

配布 : 105件  
回答 : 63件                      回収率                      60%  
集計日 : 令和3年6月10日

### 1. サービス開始・終了時刻は守られていますか？

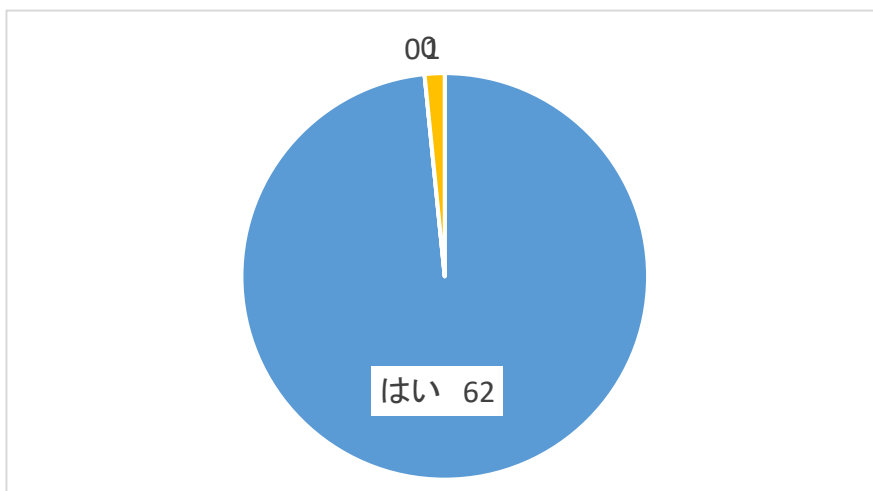
	件数	回答率
はい	62	98 %
どちらともいえない	0	0 %
いいえ	0	0 %
未回答	1	2 %



どちらともいえない	0
いいえ	0
未回答	1

### 2. ヘルパーのマナー（態度、言葉遣い、服装、身だしなみ）に満足していますか？

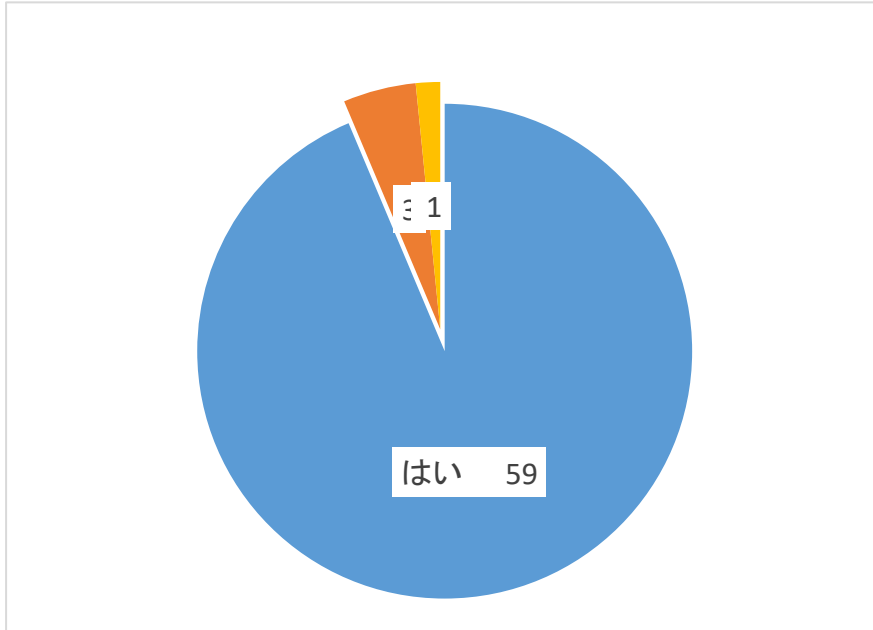
はい	62	98 %
どちらともいえない	0	0 %
いいえ	0	0 %
未回答	1	2 %



どちらともいえない	0
どちらともいえない	0
未回答	1

3. サービス内容に満足していますか？

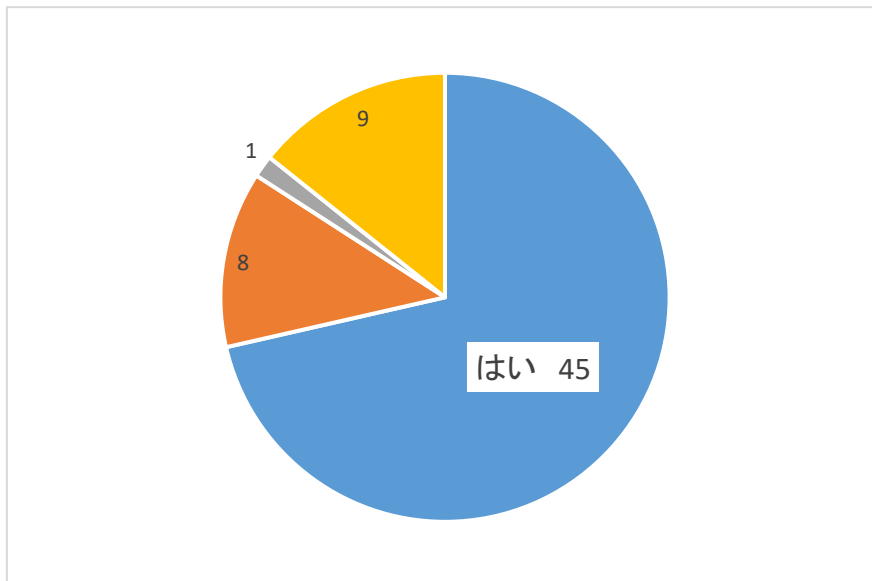
はい	59	94 %
どちらともいえない	3	5 %
いいえ	0	0 %
未回答	1	2 %



どちらともいえない	3
いいえ	0
未回答	1

4. 複数のヘルパーが入っても、同じサービスが提供されていますか？

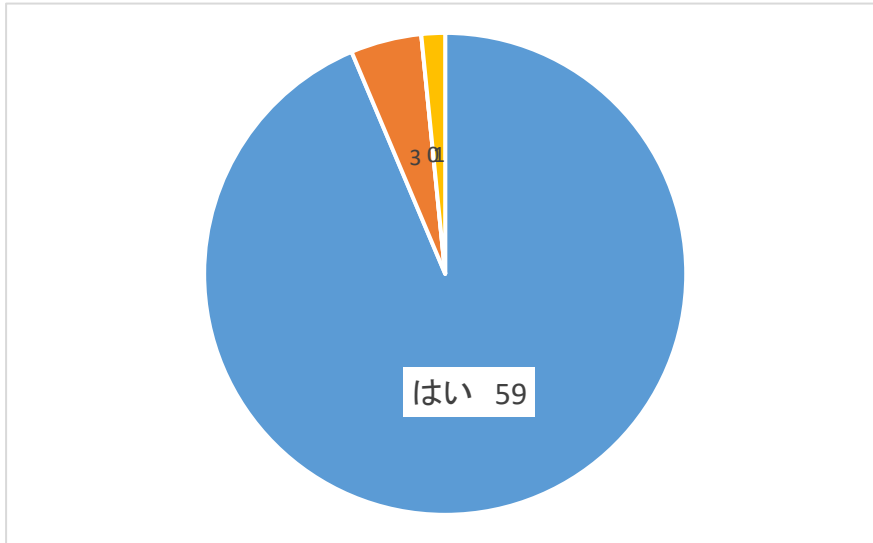
はい	45	71 %
どちらともいえない	8	13 %
いいえ	1	2 %
未回答	9	14 %



どちらともいえない	8
いいえ	1
未回答	9

5. 事業所の対応に満足していますか？

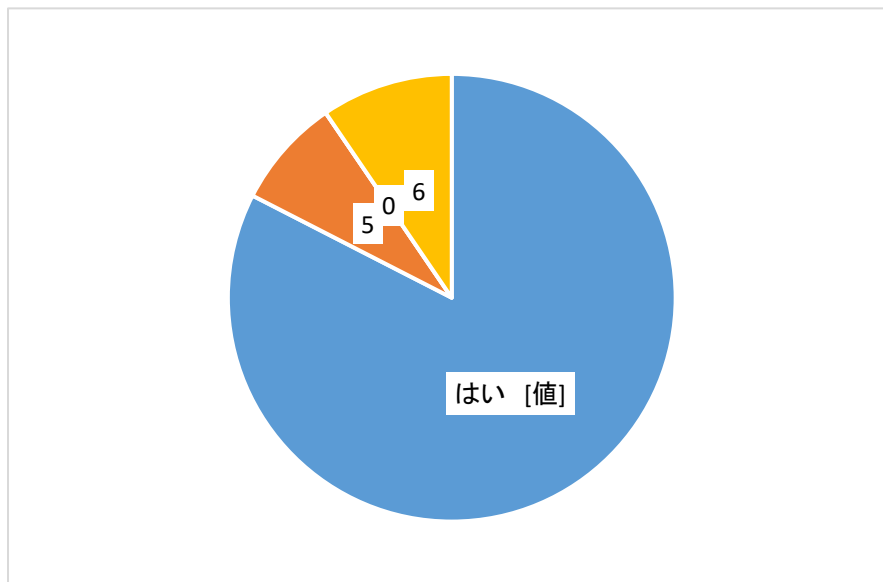
はい	59	94 %
どちらともいえない	3	5 %
いいえ	0	0 %
未回答	1	2 %



どちらともいえない	3
いいえ	0
未回答	1

6. サービスを利用するようになって、安心して暮らせるようになりましたか？

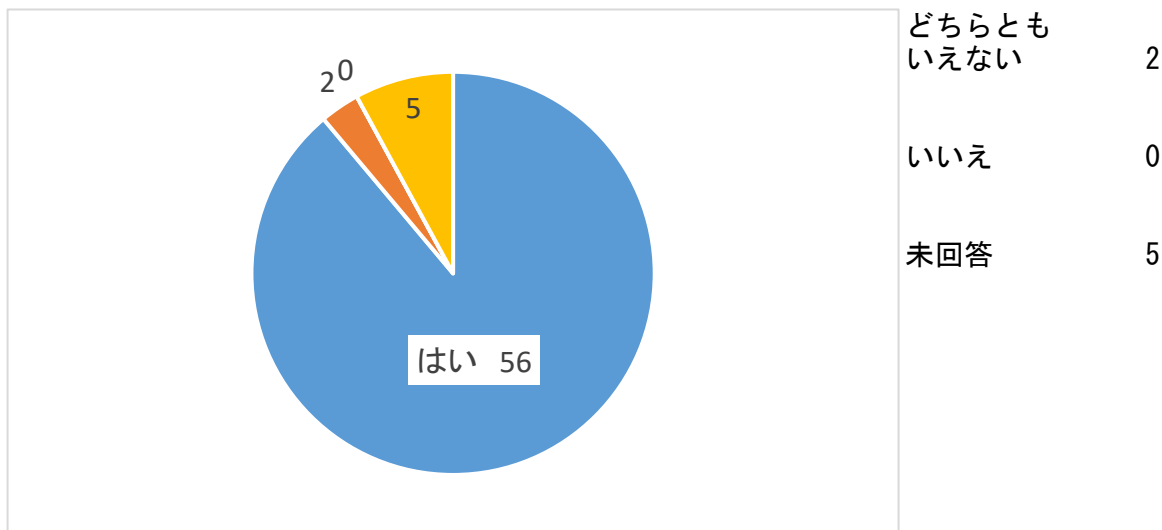
はい	52	83 %
どちらともいえない	5	8 %
いいえ	0	0 %
未回答	6	10 %



どちらともいえない	5
いいえ	0
未回答	6

### 7. 今後も継続して利用したいですか？

はい	56	89 %
どちらともいえない	2	3 %
いいえ	0	0 %
未回答	5	8 %



### 8. ご意見・ご要望

#### 【ご意見】

- ・大変よくしていただけたので感謝しています。訪問を楽しみにしています。
- ・いつもお世話になり助かっています。これからもよろしくお願いします。
- ・すぐに対応してもらえるので助かっています。
- ・元気よく訪問して、こちらの体調も気にかけていただき助かっています。
- ・感謝しております。
- ・体調を気にかけていただき助かっています。
- ・こちらの意見を取り入れていただきありがたいです。あまり言うと悪く思われるのではと少々気を使いますが、大変気に入っています。これからも宜しくお願いします。
- ・良くして頂き、感謝しております。訪問を心待ちにしております。
- ・親しくお話をして頂き、楽しい日々が過ごせるようになりました。今後とも宜しくお願い致します。
- ・心から嬉しく思っております。これからもお手数をお掛け致しますが宜しくお願い致します。
- ・人見知りの激しい私が一度で心を許せたので安心してしています。担当者を変更しないで欲しい。

・マナー、サービス内容ともに満足して、安心して暮らせています。

・体調が更に悪化し、より多く家事のお世話になるのではないかと案じています。自分で出来る範囲をふやしたい思っています。今後とも宜しくお願い致します。

・(ご家族様)本人は他人に世話をしてもらうのに抵抗感があったが、その都度確認の上、対応していただき問題は無し。

**【ご要望】**

・訪問日や時間変更は困る。

**【回答】**

・基本的には同じ曜日の同じ時間での訪問となっておりますが事業所の都合での変更誠に申し訳ございません。

なるべく変更が生じない様にはさせていただきますが致し方無い場合はご理解頂きますよう宜しくお願い致します。

**【ご要望】**

・いつも同じ人でお願いしたい。

**【回答】**

・担当ヘルパーは事業所の都合で交代させて頂く事があり得ることをご理解頂きますよう宜しくお願い致します。

**【ご要望】**

・訪問カレンダーを2日前に欲しい。

**【回答】**

・お渡しが遅くなり申し訳ございません。出来る限り早くお渡し出来る様に努力いたします。

**【ご要望】**

・フローリングの拭き掃除をお願いしているがいつも拭き残しがある。判っているが言いにくい。

**【回答】**

・業務が行き届いておらず誠に申し訳ございません。担当ヘルパーとの業務の確認、申し送り等を改めてさせていただきます。

**【ご要望】**

・複数のヘルパーさんで個人差がある。

**【回答】**

・誠に申し訳ございません。業務は統一する様、すべての担当ヘルパーには申し送りしております。再度業務の申し送りを徹底いたします。

アンケートにご協力頂き、誠に有難うございました。  
アンケート結果及びご要望を受け止めて、今後は更により良いサービスを提供していけるよう努力致します。これからもヘルパーステーション楽生苑を宜しくお願い致します。