

平成28年度 ヘルパーステーション楽生苑 ご利用者様ご家族様満足度調査 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 : 平成29年2月20日順次手渡し 平成29年3月20日締め切り

配布 : 104件
回答 : 88件 回収率 84.6%
集計日 : 平成29年4月20日

1. サービス開始・終了時刻は守られていますか？

はい	86
どちらともいえない	1
いいえ	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	84
どちらともいえない	4
いいえ	0

3. サービス内容に満足していますか？

はい	80
どちらともいえない	8
いいえ	0

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	73
どちらともいえない	7
いいえ	0
担当が一人・未回答	8

5. 事業所の対応に満足していますか？

はい	83
どちらともいえない	4
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	82
どちらともいえない	4
いいえ	0
未回答	2

7. 今後も継続して利用したいですか？

はい	85
どちらともいえない	1
いいえ	0
未回答	2

8. ご意見・ご要望

【ご意見】

・ヘルパーの皆さんには大変ご苦労様です。食材が少ない中、何かと献立に気苦労されると思いますが、よろしく願い致します。

- ・とっても親切。
- ・特になし。有難いと感謝しています。
- ・どなたも言葉使いが丁寧で、心休まります。
- ・以上のように全てに満足しております。無理されず、お体又、バイクの運転には充分とご留意して下さい。

・ケアマネージャーさんやさしい方ですので本当に有難く思っております。ヘルパーさん方も気さくな方ですので、有難く思っております。色々お世話になりまして嬉しく思っております。これからもよろしく願い申します。

- ・いつもありがとうございます。本当に助かっています。
- ・お世話になりありがとうございます。お身体には充分気をつけて頑張ってくださいね。
- ・ありがとうございました。
- ・みなさんよくして下さいます。ありがとうございます。
- ・とくにありません。
- ・特になし。
- ・いつもこれ以上ない 親切にして頂き安心して来て下さるのをまっています。これからもよろしく願い致します。

・週一回の掃除ですが助かっております。感謝しております。今後ともよろしく願い致します。

・いつもお世話になり助かっています。今後ともよろしく願い致します。

・お世話になっております。これからよろしく願い致します。

・別になし。大変に良くして下さいます。

・特に要望はありません。このままの状態をお願い致します。

・お世話になりとてもありがたく感謝しております。ありがとうございます。

・何時もありがとうございます。

・毎日しんどいのでサービスに入って貰って助かってます。ありがとうございます。

・いつも優しく寄り添って下さり心から感謝しております。家族が安心して生活できるのも皆様のおかげといつもありがたく思っています。ヘルパー様のノートもいつも楽しみに読ませていただき、申し訳なかったと思う時や、お手を煩わせたんだなあと思う時があります。それでも皆様の支援なしでは生活が成立しません。今後ともよろしく願い申し上げます。

・良い。

・ヘルパーさんに安心してお願い出来る。本人も今までと違って「来てもらうのはもういいわ」と言わないし、何でも気軽に相談出来る様です。

・今のところ満足しています。

・現状よくやっていただいております。充分です。

・組まれたシステム通り、目一杯がんばって下さってます。心より感謝してます。

・何でも「はい」「はい」と答えている回答ほど問題ありと思ってください。

【ご要望】

訪問回数を増やすことより時間を増やして欲しい。1時間の訪問では忙しなくて思うようには…。私は話し相手にもなってほしく、聞いてもらうことが多い。今のところは我慢をしています。皆様方にはよくしてくださり、お世話になっています。よろしく願いいたします。

【回答】

ヘルパーに心を許し、いろいろなお話をしてくださっていると、本当に有難うございます。また、時間の事でご不便をお掛けしているとの事、誠に申し訳なく思います。介護保険による訪問介護サービスには、様々な制限がございますので、ご希望に添えないこともありますが、時間延長が可能かどうか、担当のケアマネジャーや提供責任者にご相談くださいますよう、お願い申し上げます。

【ご要望】

キッチンはまだ少し拭いて頂けたらありがたいです。父はよく油を使うので、油っぽい汚れは拭いてほしい。洗剤とか雑巾とか足りてない時、娘宛にご連絡下さい。用意いたします。物が多すぎる為、拭く所も少ないと思います。そうしたら汚い所を念入りにやって頂けたら良いと思っています。人によってやってる部分はまちまちなので理解しております。今後とも継続でお願い致します。

【回答】

買い物のご支援を家族様がしてくださるとの事、ありがとうございます。限られた時間の中でより良い援助が行えるように努めて参ります。

【ご要望】

布団を干したいのですが、天気の良い日を見て、午前10時頃と、取り入れる時の午後3時過ぎに来てもらえるとうありがたいのですが。朝夕の時間給はお支払いするつもりですが。無理なお願いだとは思いますが。

【回答】

介護保険による訪問介護サービスには、様々な制限がございますので、ご希望に添えないこともありますが、各種サービスがありますので、担当のケアマネジャーや提供責任者にご相談くださいますよう、お願い申し上げます。

【ご要望】

なるべく同じ人で続けていただきたいと思っています。

【回答】

ヘルパーと良い関係を築いて頂き有難うございます。事業所の都合により、ヘルパーの変更をお願いすることもあるかと思いますが、その際は事前に提供責任者よりご連絡申し上げます。

【ご要望】

24年の11月に退院して以来、多数の方に来ていただいておりますが、この3年近くヘルパーさんに気を遣うことがないので、この方々でお願いします。

【回答】

長きにわたるご利用、誠に有難うございます。事業所の都合により、ヘルパーの変更をお願いすることもあるかと思いますが、その際は事前に提供責任者よりご連絡申し上げます。

【ご要望】

もう少し時間を長くしてほしい。

【回答】

介護保険による訪問介護サービスには、様々な制限がございますので、ご希望に添えないこともありますが、時間延長が可能かどうか、担当のケアマネジャーや提供責任者にご相談くださいますよう、お願い申し上げます。

【ご要望】

時間内一生懸命作業していただいています。ありがたいのですが、言葉遣い・態度が事務的で、年寄り相手ですので、もう少し優しさが欲しいです。笑顔がみれると嬉しいですが…。

【回答】

貴重なご意見を頂き有難うございます。利用者様に寄り添い、笑顔で援助が行えるように努めて参りたいと思います。

【ご要望】

食材の使用数量が掴めない。(冷蔵庫内の食材の減る量が極端に無くなっている事がある。)
食材の保管状態が悪い。(野菜の切り目にラップをせず保管)
話を良く聞いて下さる。

【回答】

食材の保管について、ご迷惑お掛けして申し訳ございませんでした。事業所内で、食品の取り扱い等の研修の場を設け、職員一同周知徹底していくとともに、より一層のサービス向上に努めて参ります。

【ご要望】

他事業所様から土曜日もそちらでお世話になりたいそうです。

【回答】

弊所の利用をご希望して頂き、誠に有難うございます。個別のケースに関しましては、担当ケアマネジャーや提供責任者にご相談くださいますよう、お願い申し上げます。

【ご要望】

私は病気になってから敏感になりました。時間にルーズだったり、私を物扱いされているなあと感じることもありました。今来てくださっている方はそのようなことはありません。以前は、私が求めていることが事務所やセンターに伝わっていないと苛立つこともありました。ただ、話を聞いて受け流すのではなく、何を求めているのか、むずかしいと思いますが、感性を働かせてほしいですね。

【回答】

貴重なご意見を頂き有難うございます。法人の運営方針「5. 人材の育成」にあります通り、専門家としての自覚を持ち、想像力と向上心を発揮する職員の育成に努めて参りたいと思います。

アンケートにご協力いただきました皆様、誠に有難うございました。

アンケート結果及び、ご要望事項を真摯に受け止め、職員一同サービスの質の向上を図るべく努力して参ります。今後ともヘルパーステーション楽生苑をよろしくお願い致します。