

平成 29 年度

社会福祉法人 凌友会 御利用者・御家族アンケート回答

ホームヘルプサービス

配布数 ; 88 名

回答数 ; 63 名

◇接遇について◇

1. 職員の接遇について気になる事 (いやな思いをすること等) がありませんか。

①から⑦の項目をお答えください。

① あいさつ (良い 60・やや良い 2・普通・やや不満 0・不満 0・未回答 1)

② 利用者に対しての言葉遣い

(良い 59・やや良い 2・普通 1・やや不満 0・不満 0・未回答 1)

③ ご家族に対しての言葉遣い

(良い 55・やや良い 1・普通 0・やや不満 0・不満 0・未回答 1)

※独居で該当なし 6

④ 服装 (良い 59・やや良い 1・普通 2・やや不満 0・不満 0・未回答 1)

⑤ 身だしなみ 頭髪・化粧

(良い 57・やや良い 2・普通 3・やや不満 0・不満 0・未回答 1)

⑥ 職員の表情や対応・態度

(良い 58・やや良い 2・普通 2・やや不満 0・不満 0・未回答 1)

⑦ 電話対応 あり 20・なし 33・未回答 10

「あり」の方はあてはまる項目に○をご記入ください。

(良い 17・やや良い 2・普通 0・やや不満 0・不満 0・未回答 1)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・申し分ございません。
- ・利用者 (主人) も私も担当の方の落ち着いた動作と対応に感謝しています。
- ・週に 2 回来てもらっています。色々お話ができ、ニュースや出来ない事等気軽にして下さいます。有り難く思っています。
- ・これ以上、言う事はありません。
- ・皆さん感じが良くて、助かっています。
- ・出過ぎず、入り過ぎず、非常に良い方です。

◇サービスの内容・提供方法について◇

2. ヘルパーのサービスをご利用の際、対応・サービス内容は総合的にみてご満足いただけましたか。

・満足 **56** ・やや満足 **6** ・ふつう **1** ・やや不満 **0** ・不満 **0**

「やや不満」「不満」と回答された方は、どういった所が気になるかご意見をお聞かせください。

・床の掃除ばかりでなく、ハタキ等で埃を落として下さい。

3. 桂寿苑のホームヘルプサービスは主に何をご覧の上お知りになりましたか。

(複数回答あり)

・苑のパンフレット **5** ・苑のホームページ **1** ・家族、知人の紹介 **15**  
・市や県のホームページ/情報誌 **1** ・ケアマネジャーからの情報 **40**  
・その他 ( ) **3** ・未回答 **1**

※その他の回答

・昔の事ですから、市からの割り当てでした。

4. 訪問時間は守られていますか？

・満足 **57** ・やや満足 **0** ・ふつう **3** ・やや不満 **0** ・不満 **0** ・未回答 **3**

※コメント

・非常に正確。

「やや不満」「不満」と回答された方は、理由をお聞かせください。

( )

5. 苦情、要望への対応について

苦情や要望の際、職員の対応・サービス内容は総合的にみてご満足いただけましたか？

・満足 **49** ・やや満足 **5** ・普通 **2** ・やや不満 **0** ・不満 **0** ・未回答 **7**

「やや不満」「不満」と回答された方は、理由をお聞かせください。

( )

◇ その他◇

ホームヘルプサービスについてご意見・ご要望・良かった点・改善点・またのご質問等ありましたらご記入をお願いします。

- ・毎週（2回）大変良くして頂いております。お茶も飲んで下さいませ。お茶、コーヒーは一緒に頂きたい気持ちです。
- ・いつも身の事も見て頂いて、助かっています。ありがとうございます。
- ・サービスが行き届いており、大変満足しております。
- ・特にない。
- ・担当のヘルパーさんには心から感謝しております。部屋の隅々まで掃除をして頂いて、本当に助かります。
- ・以前、担当に新しい方が来られたりすると、とても不安がり、今現在の担当者の方がずっと来て頂いて、本当に安心して土曜日の入浴を待っております。許す限り、今の状況で来て頂きます様、願っております。（家族より）
- ・いつもお世話になっております。貴事業所様のサービスを受けて、とても助かっています。  
今後とも、よろしくお願い致します。
- ・いつも良くしてもらっている。
- ・週に3回利用していますが、全ヘルパーさんが良くして下さい、助かっています。これからも宜しくお願いします。
- ・寒いのに、よくしてもらい何時もありがとうございます。
- ・担当のヘルパーには、とてもよくして頂いています。
- ・本当に感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・よくして頂いており、感謝しております。
- ・今のままで良いです。今後ともよろしくお願いします。
- ・行き届いたサービスをされていて、大変満足しています。とても親切にしてもらっています。
- ・親切で私の話を笑顔で聴いて下さるので、来訪の時を楽しみにしています。
- ・郵便局へのお願いができない。現金封筒での送金（御仏前）、急ぎ葉書の投稿とか、2階の掃除とか、道具の移動とか。
- ・別に言う事はありません。助かっています。
- ・いつもお世話になります。母の対応は、大変だと思いますが、今後も宜しくおねがい致します。  
こちらの手続きが遅くなりましたが、皿の対応がとても良かったです。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。大変助かっています。
- ・長年、お世話になっておりますが、全然変わりなく、とても良くして頂いています。これからもよろしくお願いします。
- ・親身になって話も聞いて頂きますし、生活の点でも気を遣って下さりますので、ありがたく思いますし、感謝しています。
- ・ヘルパーさんは、あまり変わらない方がいい。
- ・有り難いことです。感謝。

## 自由意見について（抜粋）

①床の掃除ばかりでなく、ハタキ等で埃を落として下さい。

### 回答

ご意見ありがとうございます。

上記のサービス内容につきましては、ご要望等があった際にケアマネジャーにも報告・相談し、担当者会議にてサービス内容の見直しと確認を行い、これまでのサービスに加え実施をさせて頂いています。

サービス内容は、サービス開始前のカンファレンスで確認を行い、ケアマネジャーが立てたケアプランに沿って行うようになっています。

今後も何かお困りな事やご要望等がございましたら、お気軽にご相談下さい。ケアマネジャーとも相談等を行い、追加や調整等を検討させていただきます。

②毎週（2回）大変良くして頂いております。お茶も飲んで下さいませ。お茶、コーヒーは一緒に頂きたい気持ちです。

### 回答

お気遣い頂き、ありがとうございます。

お気持ちは大変ありがたいのですが、次の派遣が控えていたり、制度上サービス外の事はお気持ちに沿うことができない場合があります。

ご理解とご協力よろしくお願い申し上げます。

③郵便局へのお願いができない。現金封筒での送金（御仏前）、急ぎ葉書の投稿とか、2階の掃除とか、道具の移動とか。

### 回答

ご希望に沿えず、申し訳ありません。

介護保険制度の対象になるサービスは、基本的に法令等で定められている為、ご要望される内容によってはサービス外となる事があります。

その場合は、マネジャーに報告・相談をし、他に何か支援の方法がないか等検討させていただきますので、まずはご相談ください。

アンケートのご協力誠にありがとうございました。

ホームヘルプサービスへの総合的な満足度としては、60%以上の方々にご満足頂きました。

今後も更なるサービスの向上に努めてまいります。よろしくご支援、ご指導お願い申し上げます。

ホームヘルプサービスチーム桂寿苑  
管理者；木藤 由美子