

平成 29 年 4 月吉日

平成 28 年度

## 社会福祉法人 凌友会 ご利用者・御家族アンケート回答

### ホームヘルプサービス桂寿苑

配布 ; 87 名

回収 ; 72 名

アンケートのご協力・ご意見ありがとうございました。

ご意見の中で改善が必要な内容について検討をさせて頂いております。

また、励ましやお褒めの言葉を多数頂きありがたく思っております。

皆様方より頂きました貴重なご意見を糧に、より一層質の高いサービスを提供できるよう精進してまいります。

今後ともよろしくお願い致します。

#### ◇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 64 名・やや良い 2 名・普通 6 名・やや不満 0 名・不満 0 名)

② 利用者に対しての言葉遣い

(良い 64 名・やや良い 1 名・普通 7 名・やや不満 0 名・不満 0 名)

③ ご家族に対しての言葉遣い

(良い 57 名・やや良い 2 名・普通 8 名・やや不満 0 名・不満 0 名・未回答 5 名)

④ 服装

(良い 59 名・やや良い 2 名・普通 11 名・やや不満 0 名・不満 0 名)

⑤ 身だしなみ 頭髪・化粧

(良い 61 名・やや良い 3 名・普通 7 名・やや不満 0 名・不満 0 名・未回答 1 名)

⑥ 職員の表情や対応・態度

(良い 62 名・やや良い 2 名・普通 8 名・やや不満 0 名・不満 0 名)

⑦ 電話対応 あり 26 名・なし 45 名・未回答 1 名

「あり」の方はあてはまる項目に○をご記入ください。

(良い 16 名・やや良い 3 名・普通 6 名・やや不満 0 名・不満 0 名・未回答 1 名)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・長髪の方はきちんとまとめて止めてあるが、短い方は広がって、よく回りが見えない方があるので耳にかけるか、ピンできちんととめたら良いのでは…。
- ・申し分ありません。お願いしているのはこちらの方です。
- ・今のままで良いです。
- ・落ち着いたきのある動作で、本人も家族も信頼し安心しております。
- ・以前からすると、皆さん大変向上されました。嬉しく思います。

◇サービスの内容・提供方法について◇

2. (1) 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。

・良い **62名** ・やや良い **2名** ・ふつう **6名** ・やや不満 **1名** ・不満 **0名** ・未回答 **1名**

「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。

・ 前来てもらっていたヘルパーさんの方が丁寧だった。

(2) ヘルパーのサービスについて、サービス内容の説明が十分にされていますか。

・ はい **72名**      ・ いいえ **0名**

「いいえ」と回答された方は、理由をお聞かせください。

( )

(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。

- ・ 苑のパフレット **3名**
- ・ 苑のホームページ **1名**
- ・ 家族、知人の紹介 **20名**
- ・ 市や県のホームページ/情報誌 **2名**
- ・ ケアマネジャーからの情報 **42名**
- ・ その他

①おたっしや本舗 **1名**

②市の手配 **1名**

③未回答 **2名**

3. 訪問時間は守られていますか？

・良い **71名** ・やや良い **1名** ・ふつう **0名** ・やや不満 **0名** ・不満 **0名**

「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。

( )

4. 身体介護（排泄介助〈オムツ交換・トイレ誘導等〉・入浴介助・食事介助・衣類交換・移動〈車椅子の介助・歩行の介助〉等の身体に係るサービス）の内容について満足されていますか？

・良い **20名** ・やや良い **1名** ・ふつう **2名** ・やや不満 **0名** ・不満 **0名**  
・利用していない **49名**

「良い」の方は満足したすべてに○をご記入ください。（複数回答あり）

・気配り **14名** ・手順 **11名** ・声かけや介助の仕方 **14名**

・その他

①車椅子の空気入れ

②身体の異常についての連絡

③話し相手になって下さって助かります。（**2名**）

「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。

( )

5. 生活援助（調理・掃除・買物等）の内容について満足されていますか？

・良い **48名** ・やや良い **3名** ・ふつう **10名** ・やや不満 **1名** ・不満 **0名**  
・利用していない **10名**

「良い」の方は満足したすべてに○をご記入ください。（複数回答あり）

・気配り **39名** ・手順 **26名** ・味付け/盛り付け **9名** ・その他 **3名**

「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。

・前のヘルパーさんが丁寧だった。

6. 苦情、要望への対応について

(1) 苦情や要望が言いやすい環境だと思いますか？

(はい 57名・普通 14名・いいえ 1名)

「いいえ」と回答された原因についてお聞かせください。

1. 誰に言えばいいのかわからない 0名
2. 伝える手段がわからない 0名
3. 遠慮してしまっている 0名
4. 言っても改善されない 0名
5. 言っても回答がない 0名
6. その他 1名

・職員に対しては何もない。法律的にサービスが決まっているので、本当は窓や棧等を掃除してもらいたいが、言っても一緒と思う。

(2) 苦情や要望に対する職員の対応のスピードや内容について

・良い 49名・やや良い 7名・ふつう 16名・やや不満 0名・不満 0名

「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。

・苦情や要望など、今の所ありません。ただ有り難いと思っています。

(3) 苦情や要望に対する職員の説明方法について

・良い 43名・やや良い 5名・ふつう 23名・やや不満 1名・不満 0名

「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。

・急に来られなくなった時に代替りの人は来てくれたが、担当ヘルパーからは聞いてなかった。

7. ヘルパーの支援で要望や意向が伝わっていると思いますか？

・伝わっている 72名 ・伝わっていない 0名

「伝わっていない」を回答された方は、具体的に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・またはご質問等ありましたらご記入をお願いします。

- ・ヘルパーさんによって、サービスをする方法や内容が違う。
- ・目をつける所がヘルパーさんによって違う。
- ・毎週大変なお仕事を見事になさって下さります。感謝の気持ちでいっぱいです。  
今後とも、何卒よろしくお願い申し上げます。
- ・行き届いたサービスをして頂いております。ありがとうございます。
- ・自分で何でもできるので、わざわざ来てもらわなくても良いと思っている。
- ・今後の老い方に対する細かい情報。
- ・今の所ありませんが、今後本人の身体的異常についての対応策が気にはなっております。
- ・ヘルパーさんが来るのを楽しみにしています。身内もない為、家族の様に温かく接して下さり、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・いつもお世話になっています。ヘルパーさんには良くして頂いています。  
ケアマネジャーさん、施設の方々、ヘルパーさんとすごく連携がとれていると感じました。こちらの話によく耳を傾けて下さり、それが何より有り難く感じます。これからもよろしくお願い致します。
- ・お掃除をお願いしております。お掃除の他にヘルパーさんとおしゃべりをするのが楽しみの一つになっております。
- ・毎回、2人の話し相手になって頂き、心遣い本当に助かっています。  
家族のように接して下さって嬉しく思ってお安心してお願いできています。  
ありがとうございます。
- ・サービスが受けられてお蔭様で良かった。
- ・サービスはとても満足しています。
- ・とても優しく接して下さります。掃除も良くして下さり、有り難く思っております。
- ・何も問題なく、只感謝の一言です。長く、同じ方に来て頂いて、本人も安心しており、来訪を楽しみにしております。  
これからも、このままでお世話を続けて頂けたら幸いです。ありがとうございます。
- ・ヘルパーを嫌と思ったことはない。
- ・よく気づいてしてもらっている。
- ・早く家に帰って、今まで通りの生活を送りたい。
- ・こんなに何でもして頂いて、大変感謝しております。毎回ヘルパーさんに手を合わせています。

- 全て良い。
- お掃除程度ですので、十分お答え出来ませんが、有り難いと思っています。  
今の所、自分の事は自分でする様にしていますので、お掃除が主なお仕事です。
- 何時も変わらないお仕事ぶりを見て、感謝しております。  
週1回（1時間）ではありますが、とても大切な時間ですので…。  
ヘルパーさんよりも私の接し方がどうなのか心配です。
- いつも良くして頂いております。別に何も言う事はありません。  
今後共どうぞよろしくお願い致します。
- いつも穏やかな笑顔で接して頂き、言葉遣いもプロとしての対応で満足しております。  
家族が準備する物で不足の物など遠慮なく申し出て下さい。  
以前に浴室の滑り止めマットの面積不足を相談して頂いたので、すぐ対応する事が出来、助かりました。  
こちらが気づかないでいる分もあると思いますので、よろしく。
- 何時もお掃除をきれいにして頂き、ありがとうございます。  
色々お話し相手にもなって頂き、お見えになる日が楽しみです。

## 自由意見について（抜粋）

- ①長髪の方はきちんとまとめて止めてあるが、短い方は広がって、よく回りが見えない方があるので耳にかけるか、ピンできちんととめたら良いのでは…。

### 回答

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

接遇については、凌友会全体の取組みとして委員会を設け、髪の色をスケールで確認する他、服装や整容等で一定の基準を決め、身だしなみチェックを行っています。

また、事業所においても勉強会を行い、職員の意識統一を図っています。

今回頂いたご意見の様に、髪が短い場合でも耳にかける、ピンで留めるなど必要に応じて対応をしていきたいと思っております。ありがとうございました。

- ②前のヘルパーさんが丁寧だった。ヘルパーさんによって、サービスをする方法や内容が違う。目をつける所がヘルパーさんによって違う。

### 回答

ご意見ありがとうございます。

現在、事業所ではサービス提供責任者を中心に技術面や接遇など様々な勉強会や研修を重ねて質の向上に努めています。

それぞれの技術不足や限られた時間でのサービスの中で、行き届かない点もあるかと思っております。今後なるべくご期待に添えるよう努めてまいります。

何か気になる点などございましたら、ご遠慮なくご相談頂ければと思います。

- ③法律的にサービスが決まっているので、本当は窓や棧等を掃除してもらいたいが、言っても一緒と思う。

### 回答

貴重なご意見ありがとうございます。

制度上、生活援助の掃除については「ご利用者のための清潔な療養環境の維持」が目的とされています。ヘルパーは社会保障としての支援を行っている専門職であり、「お手伝いさん」とは異なります。ご利用者、ご家族、ケアマネジャー等と話し合い、窓や棧等の掃除が生活上必要となれば他の方法がないかも含め検討します。

「この掃除はどうか？」と思う所などございましたら、お気軽にお尋ねください。

④急に来られなくなった時に代わりの人は来てくれたが、担当ヘルパーからは聞いてなかった。

**回答**

ご心配をおかけし、申し訳ありません。

派遣当日、担当ヘルパーが体調不良や家庭の事情等でお休みを頂くことになった場合、担当ヘルパーからその日之内にご利用者様に事情をお伝えすることが難しい時があります。

その際は事業所から連絡をさせて頂き、代行またはご希望によっては担当ヘルパーで別日に対応させて頂いています。ご理解とご協力よろしくお願いします。

⑤今後の老い方に対する細かい情報。

**回答**

地域の情報源のひとつとして、地域包括支援センターが介護だけでなく福祉、健康、医療など様々な分野で総合的に地域の窓口として情報を発信しています。

また、担当のケアマネジャーの方が居られたら介護サービスの利用についての窓口として、情報提供や調整をして頂くことが可能です。

何かお困りの事や不安な事等ありましたら、まずは身近な所で担当ヘルパーやサービス提供責任者の定期訪問時等にお気軽にご相談ください。

アンケートのご協力ありがとうございました。

これからもできるだけ皆様に安心してサービスを利用して頂けるよう職員一丸となって精進してまいります。

今後ともご指導ご鞭撻のほど宜しく申し上げます。

ホームヘルプサービスチーム桂寿苑  
管理者；木藤 由美子