

令和 4 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； 89名

回答数； 72名

◇接遇について◇

1. 職員の接遇について、下記の項目をお答えください。

- ① あいさつ (良い 65・やや良い 1・普通 4・やや不満 0・不満 0・未回答 2)
- ② 身だしなみ (良い 61・やや良い 2・普通 5・やや不満 0・不満 0・未回答 4)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・一人生活なので 1 週間に 1 回ですけど、お会いできて優しく挨拶され安心して
るひと時です。有難いです。元気をもらっております。
- ・感謝しています。
- ・「清潔でいつもきちんとしてますね」と声をかけた記憶があります。身だしな
みが良いと、こちらまで気持ちが良くなります。
- ・前頃に比べると、今の人達は大変きちんとしておられます。

◇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 9・ふつう 7・やや不満 0・不満 0・未回答 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。 回答なし

3. サービスを利用するようになって、自分でできることが増えたり、気持ち
が明るくなったと感じますか？

- ・感じる 55・感じない 0・分からない 15・未回答 2
- ・コロナの中、引きこもり状態だったのが、会話をする事で心を開く事が出来
た。

4. 職員の対応等について

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 63・やや満足 5・普通 3・やや不満 0・不満 0・未回答 1
- ・ありがとうございます。
- ・その人を知る事で遠慮なく心の喜怒哀楽を表す事が出来る様になりました。

「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。 回答なし

5. 訪問予定の時間に時間通り訪問していますか？

- ・している 69 ・していない 1 ・未回答 2
- ・きちんと把握してなかったのですが、多少の時間のずれがあるのかなあと感じていましたが、帰りは話が長引く事があったので、お疲れ様でした…です。

6. 時間内にサービスは完了していますか？

- ・している 67
- ・していない 2
- ・未回答 3

7. 派遣時の感染予防対策について、気になる事はありますか？

- ・ある 2
- ・なし 66
- ・未回答 4

「ある」と回答された方は、ご意見をお聞かせください。

- ・手指の消毒等は車内でされているのか、はっきりしていない。この仕事をされているので、当たり前で信頼しています。
- ・お互い移らない様に注意しています。
- ・自分自身マスクをしている。気になるので。

◇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。

- ・今のままで良い。(2)
- ・毎週来てもらって助かっています。いつもご迷惑ばかりかけて、すみません。
- ・大変助かっています。(2)
- ・お二人共それぞれ良い所があって、話をするのも楽しみです。これからも、よろしくお願いします。
- ・どのヘルパーさんも 100 点満点です。(2)
- ・ヘルパーさんに来て頂き、安心と楽しみを頂いています。会話も増え、日々小さな幸せに感謝しています。
- ・いい人ばかりで、良くしてもらっています。
- ・感謝しています。今後共よろしくお願いします。
- ・私自身の日常のくだらない話、出来事をよく聴いて下さり、感謝しております。ご迷惑をかけております。
- ・良くして下さい。助かっています。(2)
- ・助かっています。
- ・いつも時間オーバーしてサービスをして下さっているのに、申し訳なく思っています。
- ・とにかく満点です。今のヘルパーさんは私のタイプです。
- ・何の問題もありません。助かっています。

- ・ヘルパーさんの時間がもう少し長いと良いと思います。(5分～15分)
 - ・45分では、あまりにも時間が短いと思う。60分はほしい。
 - ・良くしてもらっています。特に掃除用具部品の品切れ、洗濯用洗剤等の品切れがない様、気遣って下さいますので感謝しています。
 - ・時間がないので、あまりおしゃべりも出来ないが来られる日は楽しく、人間はやっぱり健康上からも必要だと思います。
私、明るくなりまして嬉しくなります。いい人に巡り会い、大変有難く思っています。
 - ・いつも感謝致しております。有難うございます。
 - ・来訪されている方は、とても感じの良い方で世間話もして下さりますので、楽しみにしています。
 - ・こんなに良くしてもらっているのに、何にも言う事なんてありません。
 - ・良くしてもらっている。来てくれるのを待っている。
- ・スタッフの交替は、なるべく少なめでお願いしたい。

回答

ご意見ありがとうございます。

他の派遣等の兼ね合いや体制上、どうしてもスタッフを固定する事が難しい場合があります、ご迷惑をおかけします。

できる限りご要望には対応させて頂きたいと思っておりますので、遠慮なくお申し出下さい。

- ・短時間の中で買い物をするという事に完璧とは難しいと思いますが、あえて言わせて頂くとすれば、食材等表面を観て色に変色していたり、果物の変色は避けて頂けたらと思います。思い込みで大きさとか洗剤、分からなかったら確認して間違いがないか納得して買って来てほしい。何回か破棄した事があります。
でも、一生懸命が分かる事の結果だと思うので、今後の活躍を願っています。コミュニケーションは私を相手して下さい、楽しい日々だった事を付け加えさせて頂きます。
最後に一言、買物に同行させて頂けたらと思う事がありました。規則とか事故の事もあるかと思いますが…。ありがとうございました。

回答

買い物サービスではご迷惑をおかけして申し訳ありません。サービス時は、間違いがないよう買い物のリストを記入して頂き、一緒に確認した上で買い物を行い、買い物後はレシートや商品、お釣りを再度一緒に確認させて頂きます。野菜や果物の状態や希望の商品の大きさ等、さらに注意して購入するよう統

一を図り予防に努めていきたいと思えます。貴重なご意見ありがとうございました。

- ・トイレの溝を拭いてほしい。自分でも拭けるから拭けば良いと思う。

回答

ご意見ありがとうございます。ご自身でできる所は続けて頂きながらも、屈んだり力を入れて磨く所等は難しい所もあると思えます。まずは担当ヘルパーやサービス提供責任者で気になる所等がありましたら確認を行い、できる範囲で対応させて頂きたいと思えます。ご遠慮なくお申し出下さい。

- ・御馳走を考える必要はない。消化に良い物、塩気が少ない事に留意して下さい。昔の料理は飯を食わせる為の“おかず”だったから、たいてい塩辛い。美味しいけど、今の料理はおかずを食べる為にお米を食べている。だから、おかずは塩辛くない様になったと思う。昔はご飯 7:おかず 3。今はご飯 5~6:おかず 4~6 位。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。サービス時は塩分等にも注意しながら味見をして頂くなど行っております。今後も栄養バランスを考え、サービスに努めていきます。何かありましたら、お気軽にご相談下さい。

- ・エプロンのリボンが縦結びになっているヘルパーがいて、あまり良い印象ではない。

回答

ご意見ありがとうございます。事業所では毎年様々な研修を行っていますが、その中には接遇研修も入っています。今回ご指摘がありましたエプロンの結び目に関しましては、すぐに全ヘルパーへ指導を行い、認識の共有化を図っています。今後もより一層精進してまいりますので、ご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

ご協力ありがとうございました。

何かご不明な点等ございましたら、スタッフまでお申し出下さい。