

令和5年度

令和6年4月吉日

ホームヘルプサービス

配布:88名

回答:76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 70・やや良い 2・普通 4・やや不満 0・不満 0)
② 身だしなみ (良い 69・やや良い 2・普通 5・やや不満 0・不満 0)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・服装はあまりよく見たことはない。
- ・以前は顔に出している時があったが、最近は少し良くなってきている。

◇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 66 ・やや満足 5・ふつう 5 ・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。

()

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 58 ・感じない 2 ・分からない 16

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 67 ・やや満足 5 ・普通 4 ・やや不満 0 ・不満 0

「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. 訪問予定の時間に時間通り訪問していますか？
・している 75 ・していない 1
6. 時間内にサービスは完了していますか？
・している 74 ・していない 2
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 4 ・なし 72

「ある」と回答された方は、ご意見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。

- ・時間超過のサービスはかえって困るので、なるべく時間内に仕事をしてもらいたい。
- ・今のままでお願いします。(2)
- ・お金の問題になるかもしれないけれど、時間が足りない。フローリングを拭くのが途中になっていることがある。
- ・全部きちんとしてあります。
- ・よくしてもらっているので、満足しています。(5)
- ・色々ありがとうございます。
- ・ヘルパーさんに来て頂き、とても助かっています。コミュニケーションも楽しみです。おかげ様で安心して楽しく暮らせます。
- ・色々な調理に対応してもらい、大変助かっています。
- ・私はひとり暮らしで誰とも話さない時、ヘルパーさんが見えられ少しの時間でもおしゃべり出来て有難いです。
- ・十分満足しています。
- ・今までずっと十分やってもらっています。
- ・助かっております。
- ・皆さん親切で優しい方達で感謝しています。(2)
- ・いつもびしっとしてもらっています。
- ・重い物を持ってないから、布団干しや掃除は助かっています。ありがとう。
- ・東京の事をよく知ってらして、以前 60 年も東京に住んでいたので会話が弾みます。
- ・申し訳ない程、よくして頂いています。
- ・みんな仲良しです。

- ・前のヘルパーさんは遅れて来ても謝罪がなかった。掃除の箇所も忘れていたことが多かった。年齢もあり、きつそうにされていた。
- ・食事を作ってもらっているので助かっています。
- ・ヘルパーの訪問を楽しみにしています。サービス後、ヘルパーさんと話をする
と明るい気持ちになります。

・買い物代行をしてもらえるのか？

【回答】

・ご意見ありがとうございます。

サービス内容についてはケアプランに沿って実施をしています。必要に応じてケアマネジャーとも相談し、サービス内容の見直しやヘルパーの調整等を行います。お気軽にご相談ください。

・窓の溝や床の間のガラス拭きをできるなら本当はしてほしい。

【回答】

・ご要望ありがとうございます。

制度上、窓拭きや障子の棧の埃取り等は介護保険のサービスの範囲に含まれない為、介護保険内で実施することが難しい状況です。

ただ、介護保険外のサービスでお役に立てる情報等があるかもしれない為、まずは事業所または担当のケアマネジャー等へご相談頂ければと思います。

・時間も正確に来てもらい、助かっています。あと15分でも長く居て下さると助かります。なぜ45分になったのでしょうか？やはり45分はちょっと短いです。私はせっかく来てもらうからには元のように1時間ほしいです。

とても慌ただしくて本当に短いと感じています。

【回答】

・ご意見ありがとうございます。

ヘルパーの仕事は制度で決められた時間内で支援させて頂くこととなっています。その為、皆様にもご協力頂く事もあり、大変有難く感謝申し上げます。

一回のサービスの時間が足りないと感じられる場合は、サービス内容の見直しや回数を増やす事で改善される事もあります。ご遠慮なくお申し出下さい。

アンケートのご協力誠にありがとうございました。
今後ともご支援、ご指導よろしくお願い申し上げます。