

令和6年度

令和7年4月吉日

ホームヘルプサービス

配布;94名

回答;65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 62・やや良い 1・普通 2・やや不満 0・不満 0)
② 身だしなみ (良い 62・やや良い 2・普通 1・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。

- ・よく気遣って頂いて助かっています
- ・いつもきちんと綺麗にされていて気持ち良いです
- ・挨拶の他にも趣味の話など会話を楽しんでいます

◇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 59 ・やや満足 3・ふつう 3 ・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 41 ・感じない 7 ・分からない 17

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 59 ・やや満足 2 ・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 **65** ・していない **0**

6. 時間内にサービスは完了していますか？

・している **64** ・していない **1**

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 **0** ・なし **65**

「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。

- ・時間が終わるのが早すぎる
- ・大変良い態度で気持ちがいい
- ・子供たちも遠方に居るから、助かっています
- ・いつも朝の挨拶で元気をもらっています。掃除も手早いし、きれいにして頂き本当にありがたく助かります。気持ちが楽になりました。私はおしゃべりですが、良いお話し相手をして下さります。言う事ありません。今後ともよろしくをお願いします。
- ・ヘルパーさんからサッシの網戸の動きの不具合を指摘され、ケアハウスの事務所に連絡して（業者を呼んで）直してもらい助かりました。トイレの戸の動きが悪い所は「ビスが出ています」と指摘され、僕がドライバーでネジ込んで直りました。
- ・別に何の心配もなく、よく話を聴いて頂いて明るい時を過ごさせて頂いています
- ・良くして頂き、ありがとうございました
- ・今後とも今のヘルパーさんをお願いしたい。とても良くしてもらっている。
- ・作ってもらった料理は、残さずおいしく頂いています
- ・消耗品等、その他気づいた事など早めに連絡して下さり助かっています

・現在の 45 分のサービスは非常に短く、せめて以前の 1 時間に金額が高くなってもいいので、15 分でも延ばしてほしいと思います。一人暮らしの私、1 週間に 1 回お会いするヘルパーさんにお話ししたい事もあるので。お話していると直ぐに時間が経ってしまうので…。大変行き届いてよくしてもらっています。本当に細かい所まで心遣いしてもらって心から感謝です。

【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。

・職員さんはインフルエンザや新型コロナワクチンは接種されているのか？

【回答】

ご質問ありがとうございます。

定期的に予防接種の取り組みを行い、感染予防に努めています。

今後も何か気になる事等ありましたら、遠慮なくお尋ね下さい。

・料理を 2、3 種類作る必要はない。食べきれない。あと洗うのが面倒くさい。体が痛くなる。1 種類でよい。美味しい物は量はやや多めにして、余ったら翌日食べる。(消化に良い物や栄養等は考えなくて良い)

魚料理がめっきり少なくなった。魚が売っていないのか、高くなったか。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。

私共ヘルパーはご利用者やご家族のご意向に沿って作成されたケアマネジャーの計画書を元に、サービス内容を確認しながらサービスを提供させて頂いています。その中には、希望に沿って栄養バランスを考えた調理の提供という内容の時もあります。量や体の調子等、その時の状況に応じて対応も検討させて頂きます。日頃のサービス時や担当者会議の際等、ご相談頂ければ幸いです。

たくさんの御意見、御協力等ありがとうございました
今後のサービスに参考にさせていただきます
ホームヘルプサービスチーム桂寿苑