

令和3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；85名

回答数；62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 59・やや良い 0・普通 3・やや不満 0・不満 0・未回答 0)
- ② 身だしなみ (良い 56・やや良い 1・普通 5・やや不満 0・不満 0・未回答 0)

※上記内容の中でご意見等あればお聞かせ下さい。

- ・いつも笑顔で接していただいて有難うございます。
- ・朗らかで、ちょっと不安だなあと思っている時も「お変わりありませんか」とかのお言葉、ちょっとの世間話等をして気持ちが明るくなります。

#### ◇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 54・やや満足 6・ふつう 2・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。

- ・満足だが、袋かけ、タオルかけを忘れている。
- ・(やや満足)若い人は経験不足、老いた人は動作がのろい。

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 40・感じない 1・分からない 20・未回答 1
- ・(分からないは) 気持ちは明るくなるが、自分でできていない。

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 52・やや満足 7・普通 3・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、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 62 ・していない 0 ・未回答 0

6. 時間内にサービスは完了していますか？

・している 62 ・していない 0

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 3 ・なし 59

・自分の身体の調子が悪い時、(自分が) 手洗い等ができていない時がある。外出した時は (手洗いを) している。

「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・またのご質問等ありましたらご記入をお願いします。

- ・以前は、経験不足のヘルパーさんがいて不満に思う事があったが、今のヘルパーさんは自分の家のようによく考えて動いてくれるので満足しています。良い方を紹介して頂いて、ありがとうございます。
- ・ヘルパーさんの書かれた日誌の文字が小さすぎてよく分からないです。あと何が伝言なのかがよく掴めないでいます。いつもお世話になり有難うございます。今後もよろしくお願い致します。
- ・自転車で来られているが買い物をお願いしても良いだろうか…。バス停が遠く、交通が不便だと感じる。
- ・自分でできないので人に頼まないと仕方ない。何と言っても(制度が)変わることはないから言ってもしょうがない。
- ・いつもこちらの要望に感じよく対応していただけているので感謝しております。毎週お会いできる事を楽しみにしております。
- ・自分で掃除が十分にできないので、とても助かっています。
- ・息子に掃除機を持って来てもらって、今後は自分でしてみようかと考えている。
- ・これからも今まで通りお願いしたいと思います。
- ・(担当ヘルパー) 2人とも良くしてもらっています。
- ・よく働いてもらっているので良いです。
- ・週1回のサービスにすることもできるのか？今の所はこのままで良いが…。
- ・何も言うことはありません。(3)
- ・これからも(担当ヘルパーに)来て頂きたい。
- ・今のままでいいです。
- ・これからもよろしくお願いします。
- ・(サービス) みんな満足していますので、助かっています。安心しています。

- ・料理は助かっています。
- ・良くしてもらって嬉しい。
- ・とても良くして頂いており、何も言うことはありません。
- ・テキパキとサービスをして下さり、フットワークの軽さに驚愕しています。何も言うことはありません。
- ・助かっています。
- ・今の所不満なし。

### 自由意見について（抜粋）

ヘルパーさんの書かれた日誌の文字が小さすぎてよく分かりません。  
あと何が伝言なのかがよく掴めないでいます。

### 回答

貴重なご意見をありがとうございます。

ご指摘の記録用紙は30分のサービス時に用いる用紙で、1枚の用紙に1ヶ月分の予定が入ります。サービスの内容ごとに実施後チェックを入れ、その日のご利用者の状態や普段と異なる状況等は備考欄に簡潔に記入しています。記入する全ての内容をお伝えするというよりは、記録に残しておくことで日頃の変化がいち早く分かるようにしています。

ご家族へご連絡が必要な場合は、ケアマネジャーまたは事業所から直接ご連絡させて頂いています。

文字の大きさについては、もう少し枠を広げる等できれば改善していきたいと思えます。今後も何かございましたら、遠慮なくお申し出下さい。

- ①自転車で来られているが買い物をお願いしても良いだろうか…。バス停が遠く、交通が不便だと感じる。
- ②週1回のサービスにすることもできるのか？今の所はこのままで良いが…。

### 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。

アンケートのご協力誠にありがとうございました。

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