

令和元年度 ヘルパーステーション楽生苑 ご利用者様ご家族様満足度調査 集計結果

調査方法 : 紙面による単一回答方式 匿名回答
本人様または家族様に手渡し
返信用封筒での返送または本人様・家族様から直接受け取る

調査期間 : 令和2年2月20日順次手渡し 令和2年3月20日締め切り

配布 : 97件
回答 : 68件 回収率 70.1%
集計日 : 令和2年6月30日

1. サービス開始・終了時刻は守られていますか？

はい	56
どちらともいえない	7
いいえ	0

2. ヘルパーのマナー（態度、言葉遣い、服装、身だしなみ）に満足していますか？

はい	61
どちらともいえない	3
いいえ	2

3. サービス内容に満足していますか？

はい	57
どちらともいえない	6
いいえ	1

4. 複数のヘルパーが入っても、同じサービスが提供されていますか？

はい	43
どちらともいえない	13
いいえ	2

5. 事業所の対応に満足していますか？

はい	57
どちらともいえない	8
いいえ	1

6. サービスを利用するようになって、安心して暮らせるようになりましたか？

はい	45
どちらともいえない	4
いいえ	1

7. 今後も継続して利用したいですか？

はい	52
どちらともいえない	1
いいえ	1

8. ご意見・ご要望

【ご意見】

・温かい対応に感謝しています。外出も困難となり皆様との会話が数少ない楽しみのひとつです。皆さまを信頼する気持ちはお世話頂くうちに強まっているように思います。今後ともよろしく願いいたします

・皆さま方がよくしてくださるのでありがとうございます。

・いつもお世話になり本当に助かっています。皆様話しやすくどんな小さな悩みにも丁寧に対応してくださり本当にありがたいです。今後とも宜しく願いいたします。

・今の2人はとてもいいです。

・助かっています。

・いつも私の出来ない面もお世話になりありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。細かな事や私的にお尋ねしてもいつもよく分かるよう対応して頂き感謝しています。この制度がなかったらゴミやしきになっています。どうか今後とも宜しく願います。

・ありがたいいつも感謝しています。

・いつも元気に来てくださるので安心しております。

・誠心誠意してくださっている事に感謝あるのみです。

・大変助かっています。これからも宜しく願いいたします。

・現在のところ何も言う事ありません。

・感謝しております。

・自分でもしないようなところまで美しくしてくれるのでありがたいです。

・サービスを利用するようになって安心して暮らせるようになりました。ヘルパーさんのサービスに満足しておりますし、今後も継続して利用したいと思っております。

・入浴の介助でお世話になっています。初回ははじめての経験なので緊張しましたが担当ヘルパーのお人柄によりすぐ馴染みました。入浴中も楽しいお話や涙を流したりして勉強にもなり、週3回の入浴日を楽しみに待っています。いろいろと気を配って頂きもったいない思いで感謝しています。

・もの静かな方でよい方が来てくださってると思います。

・いつもきちんと来て頂きありがたいです。

【ご要望】

・突然の日時や時間変更は困る。

【回答】

・事業所の訪問調整の都合で、突然の変更になりご迷惑おかけして申し訳ありません。決まった日時に訪問をさせて頂き、どうしても調整が困難な場合は、前もって連絡させて頂くように努力いたします。

【ご要望】

・もう少し丁寧に掃除してほしい。少しすみずみにゴミが残っている時がある。時間が余っている時がありお話ししてあとはゴミだしをお願いしています。

【回答】

・業務が行き届いておらず申し訳ありません。出来る部分は利用者様と一緒に確認しながら行うようにさせて頂けたらと思っております。

【ご要望】

・複数のヘルパーさんの時、同じサービスが提供されていない。

【回答】

・誠に申し訳ありません。本来は同一業務で支援できるように申し送りをさせて頂いております所行き届いておらずご迷惑をおかけしております。今後は同じサービスが提供できるように努力いたします。

【ご要望】

・買い物は頼んだ物がない時はいりません（気を使って代替品を買ってくださいますが…）。掃除はきちんとしてもらっていますが本人がしてほしい所も宜しく願います。来て頂き時はもう少し早い目（10時か10時半）は無理でしょうか。なぜなら昼食が11時半にいつも食べています

【回答】

・買い物業務ではご迷惑おかけして申し訳ありません。希望通りの援助ができるように指導し努力いたします。掃除に関しては、訪問時に相談して頂き、一緒に出来る部分は確認をしながら行うようにさせて頂けるようお願いいたします。訪問時間に関しては出来る限り早めに希望の時間に訪問調整出来る様に努力いたします。

【ご要望】

・度々アンケートありますが、変わったところが見えない。こんな所こんなに変えてみます、これは出来ません、これくらいは出来ます、など等書面の回答がほしいですね。

【回答】

・貴重なご意見ありがとうございます。毎回回答など集計してをしてお配りさせて頂いております。利用者様の希望に即した支援が出来る様に努力いたします。

アンケートにご協力頂き、誠に有難うございました。

アンケート結果及びご要望を受け止めて、今後は更により良いサービスを提供していけるよう努力致します。これからもヘルパーステーション楽生苑を宜しくお願い致します。