

五色ホームヘルパーステーション利用サービスについてのアンケート結果

五色ホームヘルパーステーション
平成27年 10 月実施

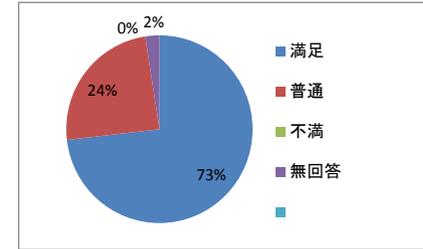
1 スタッフについて

①親切で好感が持てますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 30 | 10 | 0 | 1 | 0 |
| % | 73% | 24% | 0% | 2% | |

ご意見

- ・ 時間を守ってお料理を作ってくれる
- ・ 心の底から親切にさせていただきいつも感謝申し上げます

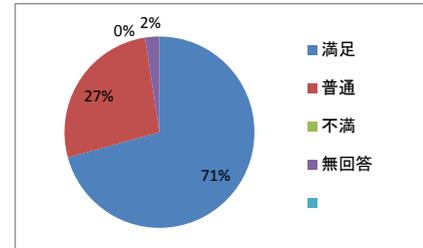


②職務態度はどうか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 29 | 11 | 0 | 1 | 0 |
| % | 71% | 27% | 0% | 2% | |

ご意見

- ・ 申し分ない
- ・ 熱心に取り組んでくれている

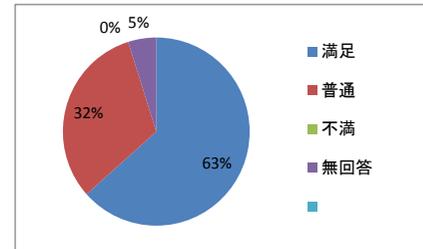


③気持ちよく会話ができていますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 26 | 13 | 0 | 2 | 0 |
| % | 63% | 32% | 0% | 5% | |

ご意見

- ・ 母から自ら話すことがすくないので
- ・ 軽いおしゃべり程度
- ・ よく気配りをしてくださって、ありがたく思っています
- ・ 離れていて生活しているのでよくわからない



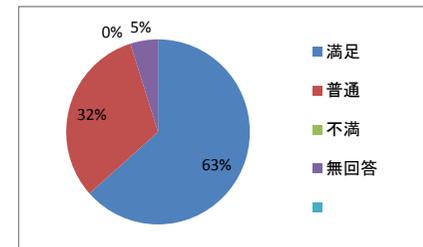
2 サービス内容について

①ヘルパーは約束の時間に来ていますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 26 | 13 | 0 | 2 | 0 |
| % | 63% | 32% | 0% | 5% | |

ご意見

- ・ とにかく時間が短すぎています
- ・ 朝が早い
- ・ どの方も定刻に来て下さいます
- ・ あまり遅れない

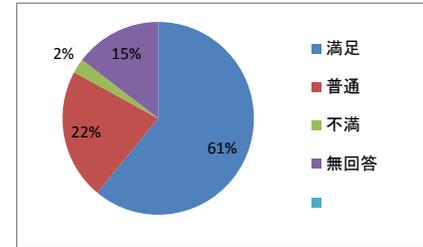


②ヘルパーが遅れる場合は、事前に連絡がありますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 25 | 9 | 1 | 6 | 0 |
| % | 61% | 22% | 2% | 15% | |

ご意見

- ・遅れることがない(2名)
- ・電話かけてきた
- ・わからない

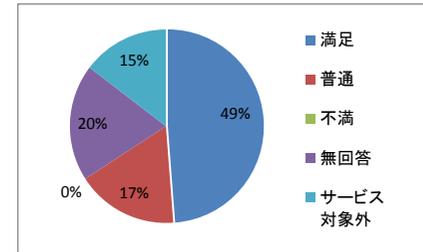


③調理内容はご希望に添えていますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 20 | 7 | 0 | 8 | 6 |
| % | 49% | 17% | 0% | 20% | 15% |

ご意見

- ・ありがとう
- ・オムライスを上手に作っている

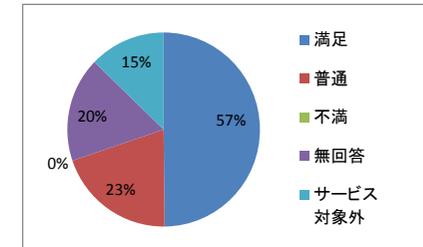


④ご希望の品が購入できていますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 20 | 8 | 0 | 7 | 6 |
| % | 57% | 23% | 0% | 20% | 15% |

ご意見

- ・皆さん倒れないように気を遣ってくれます
- ・パンフレットがないから仕方ない
- ・だいたい兄が買ってきてくれる
- ・気軽にさっさと行って下さり、ありがたく思っています。

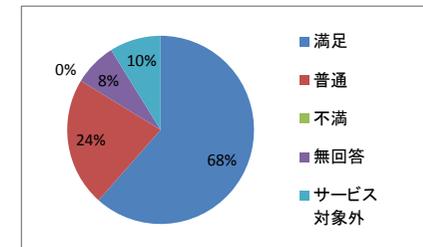


⑤掃除は、ご希望どおりにできていますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 25 | 9 | 0 | 3 | 4 |
| % | 68% | 24% | 0% | 8% | 10% |

ご意見

- ・皆様まじめによく働いて下さります。

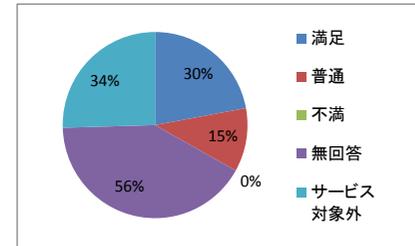


⑥安心して入浴できていますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 8 | 4 | 0 | 15 | 14 |
| % | 30% | 15% | 0% | 56% | 34% |

ご意見

- ・ 入浴は利用していません
- ・ ベースメーカーの術後なので、少々心配しながら入浴しています。

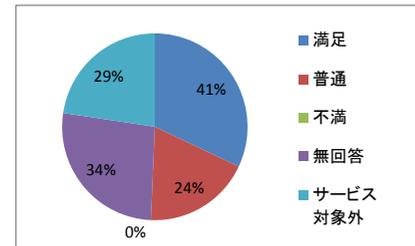


⑦身体介護の技術について不満・不安はないですか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 12 | 7 | 0 | 10 | 12 |
| % | 41% | 24% | 0% | 34% | 29% |

ご意見

- ・ よく気配りしてくださり、感謝しています。

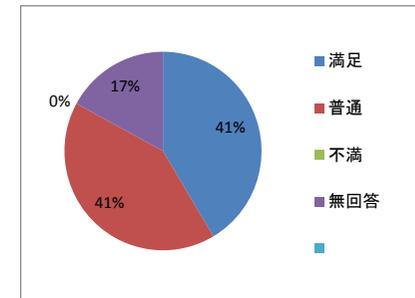


⑧サービスは統一されていますか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 17 | 17 | 0 | 7 | 0 |
| % | 41% | 41% | 0% | 17% | |

ご意見

- ・ 多少、差があります
- ・ だいたい同じ
- ・ ケアマネジャーさんを筆頭によくしてくださり、感謝しています



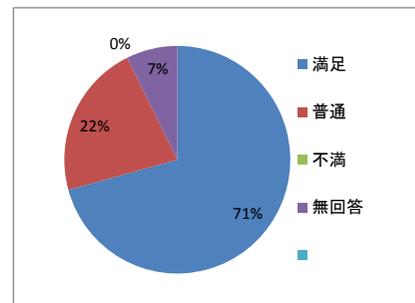
3 運営体制について

①利用・相談はしやすいですか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|---------|
| 人数 | 29 | 9 | 0 | 3 | 0 |
| % | 71% | 22% | 0% | 7% | |

ご意見

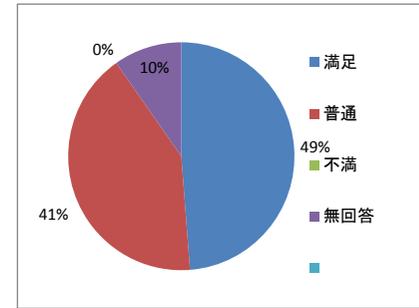
- ・ 一人一人親切にしてくださりありがたく思っています



②連絡はしやすいですか？

| | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 | サービス 対象外 |
|----|-----|-----|----|-----|-------------|
| 人数 | 20 | 17 | 0 | 4 | 0 |
| % | 49% | 41% | 0% | 10% | |

ご意見



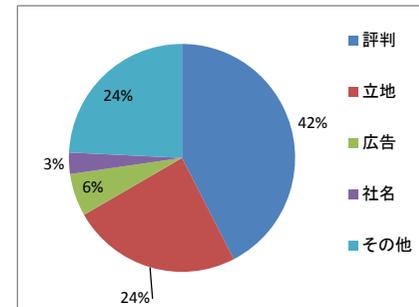
4 事業所選びについて

どのような理由で選びますか

| | 評判 | 立地 | 広告 | 社名 | その他 |
|----|-----|-----|----|----|-----|
| 人数 | 14 | 8 | 2 | 1 | 8 |
| % | 42% | 24% | 6% | 3% | 24% |

ご意見

- ・ 本人が希望した
- ・ ケアマネからの紹介
- ・ 実績(2名)
- ・ 噂をきいて
- ・ 最初はここしかなかったのでは？



回収率 76 % (41/54人)

4 その他

- ・ いつもお世話になり、ありがとうございます。私がヘルパーさんと接することは殆どないのですが、母は満足していると思います。
- ・ いつもお世話になりましてありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ ヘルパーさんもプロらしくなってきており、介護保険も15年の歴史を経たのであるから、もう少しケアプランの質を上げ、利用者
に一般的なサービスの提供であるのではなく、利用者1人、1人にあったオリジナリティーのあるケアプランを企てるよう、
ケアマネジャーに提案するシステムが欲しい。現状ではただの人手作業にされている。ケアプランの質の良否で点数を
付け、ケアマネジャーに提示して見せるくらいの気概がなければケアマネの使われるボランティアとなってしまっているのではないかと
利用者にとってはケアマネよりもヘルパーさんの方が身近に感じられ、感謝の対象なのだから。
- ・ 今のままで、このままでやってもらえれば満足しています。

事業所名（五色ホームヘルパーステーション）

| ご 意 見 | 回 答 |
|---|--|
| <p>・いつもお世話になり、ありがとうございます。私がヘルパーさんと接することは殆どないのですが、母は満足していると思います。</p> <p>・ヘルパーさんもプロらしくなってきたおり、介護保険も15年の歴史を経たのであるから、もう少しケアプランの質を上げ、利用者にな一般的なサービスの提供であるのではなく、利用者1人、1人にあったオリジナリティーのあるケアプランを企てるよう、ケアマネジャーに提案するシステムが欲しい。現状ではただの人夫作業にされてしまっている。ケアプランの質の良否で点数を付け、ケアマネジャーに提示して見せるくらいの気概がなければケアマネの使われるボランティアとなってしまうのではないかと、利用者にとってはケアマネよりもヘルパーさんが身近に感じられ、感謝の対象なのだから。</p> <p>・今のままで、このままでやってもらえれば満足しています。</p> | <p>・これからもご利用様が安心して、ご自宅での生活が継続出来るよう努めて参ります。また、ご家族様にもコミュニケーションやご相談を交えながら、いつも近くにいる頼れる存在になっていけるよう精進して参ります。</p> <p>・お褒めのお言葉ありがとうございます。固定化されたサービスではなく、日常のサービスでの皆様のお声やご希望をしっかりと受け止め、担当のケアマネジャーと足並みをそろえて寄り添う支援ができるよう努めて参ります。</p> <p>・今後の励みになるお言葉ありがとうございます。現状に満足せずに、皆様からのお声を大切にしながら誠実に取り組んで参ります。</p> |