



単位:人

		訪問介護	総合事業	障害福祉
アンケート配布枚数		19	5	9
アンケート回収枚数		17	4	7
回収率		89%	80%	77%
アンケート項目	選択肢			
記入者はどなたですか	① 利用者本人	11	3	5
	② 家族	5		1
	③ その他(ヘルパー等)	1	1	1
	④ 白紙			
1 ヘルパーは予定された時刻に訪問しているか	① はい	16	4	7
	② 早い			
	③ 遅れる			
	④ 白紙	1	1	
2 ヘルパーのマナーは良いか(言葉使い、態度、笑顔、身だしなみ)	① はい	13	4	6
	② どちらともいえない	3		2
	③ よくない			
	④ 白紙	1		1
3 複数のヘルパーが同じサービスを提供しているか	① はい	13	3	3
	② どちらともいえない	3	1	2
	③ されていない			
	④ 白紙	1		1
4 ヘルパーは決められたサービスができていますか	① できている	13	3	5
	② ほぼできている	3	1	1
	③ できていない			
	④ 白紙	1		1
5 サービスを利用するようになってから、自分でできることが増えたか	① はい	8	2	1
	② どちらともいえない	7	1	
	③ いいえ	1		
	④ 白紙	1	1	
6 サービス内容に満足して、安心して生活することができているか	① はい	14	2	3
	② どちらともいえない	1	2	3
	③ いいえ	1		
	④ 白紙	1		1
7 ヘルパー訪問について、不満や要望を事務所に気軽に言うことができますか	① はい	9	3	3
	② どちらともいえない	3	1	3
	③ いいえ	1		
	④ 白紙	3		1

2019年8月 配布/9月30日回収

〈ご意見・要望・苦情等〉**(訪問介護)**

- * いつも優しい介護をありがとう、整然とした行動に感動。 * 見守りに感謝。
- * サービス中に会うことができず、本人は忘れていたので、実際にどうだったか話を聞くことができないので、アンケートの回答がうまくできない。
- * 色々話を聞いてくれ、親切にもらっているのが嬉しい。
- * 十分にやっていたが、足の直りが悪く、独り暮らしで細かいことができないのが残念。
- * 何時も同じ方が来てくれるので、安心。 * 掃除等人それぞれやり方が違うので自分でやってほしい所を言うので大丈夫

(総合事業訪問型A)

- * 理由はわかりませんが、窓が汚れているのでこれが綺麗になればと思う。
- * 週2回が1回になり買い物や風呂掃除がしてもらえず苦労している。台所に立つことも辛く、買ったものを食べるが多くなった。1日も早くヘルパーさんが入ってもらえるのを望んでいる。

(障害福祉サービス)

- * 外出が出来ない状態だが、今まで通り訪問してほしい。会話がしたい。
- * 母が弱ってきたので、1.5hのうち買い物1h、0.5h掃除をしてほしい。母が高齢なので料理を教えてほしい。

* アンケートご記入にご協力頂きありがとうございました。

ヘルパーにとって励みになる様な暖かいお言葉を沢山頂き、ありがとうございました。

満足している、助かっているの意見が多々あるのは、利用者様が介護保険のシステムを理解してくださっているおかげだと思います。

尚、介護保険ではできないサービスの要望などは、他のサービスがあることをお知らせしながら対応させて頂き、これからもより質の高いサービスが提供出来るよう精進してまいります。

ヘルパーが減り、なかなか募集をかけても人が集まらず、ご利用者様にはご迷惑をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。

これからも福祉NPOグループみずほをよろしくお願い申し上げます。*

最後に、お手数ですが、来年度のアンケートにもご協力をお願いいたします

福祉NPOグループみずほ サービス提供責任者一同

(TEL:049-268-5333)

