

<アンケート調査結果>

ご利用者各位

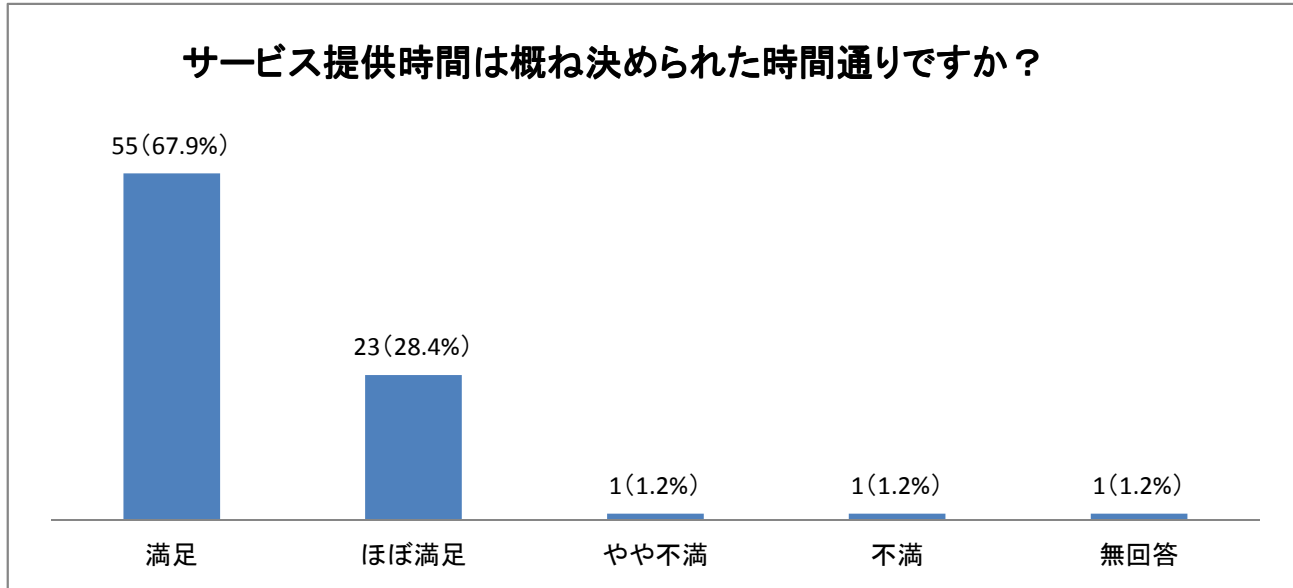
皆様からたくさんのご意見を頂戴し、心より感謝申し上げます。

貴重なご意見の数々を一層のサービス向上に役立ててまいります。

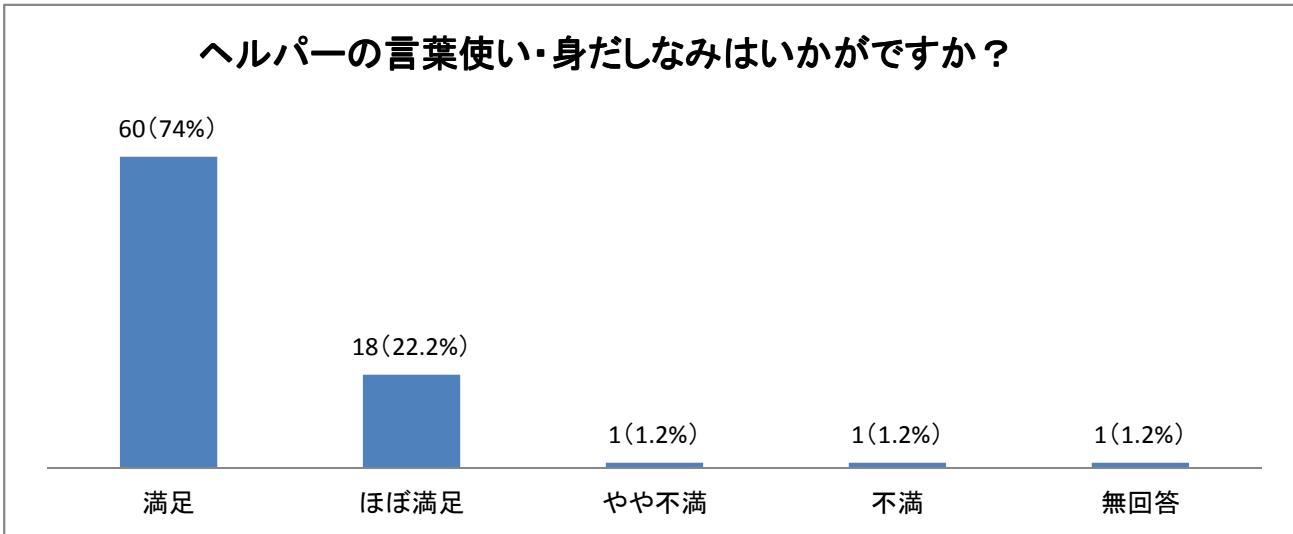
実施日：平成23年3月

有効回答名：81名

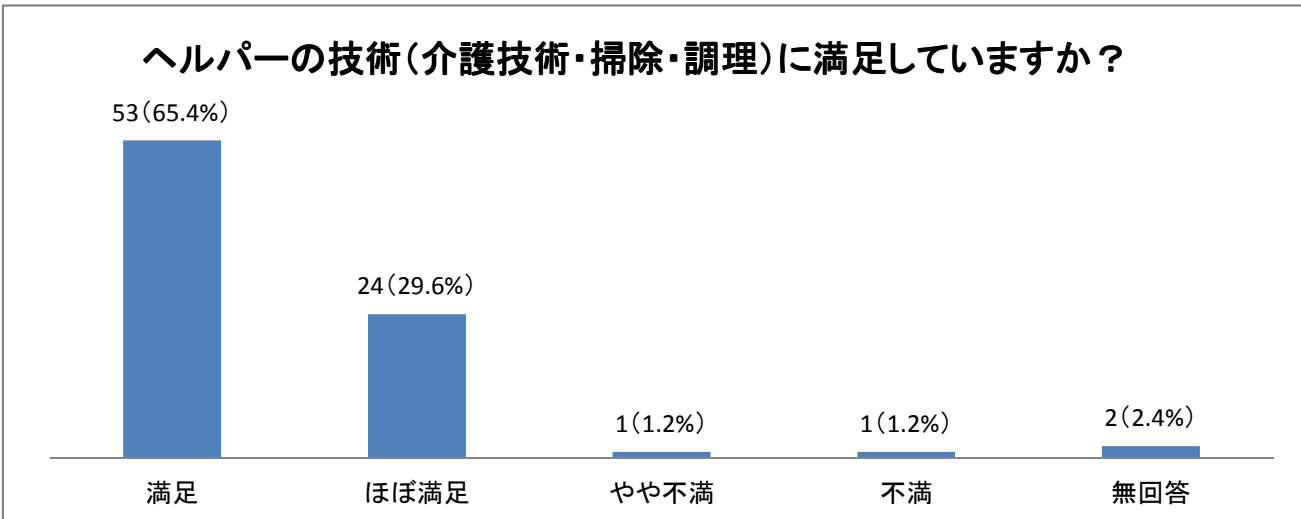
サービス提供時間は概ね決められた時間通りですか？



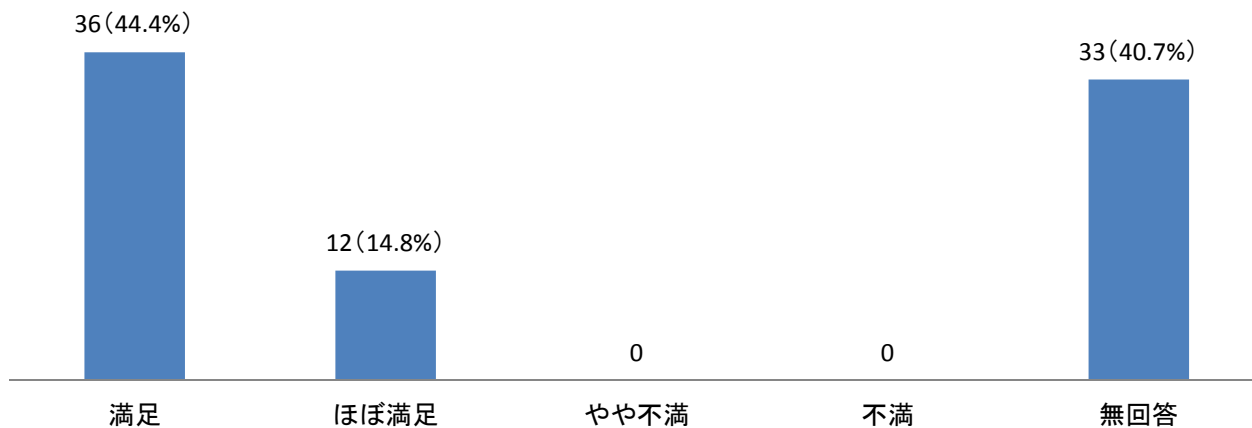
ヘルパーの言葉使い・身だしなみはいかがですか？



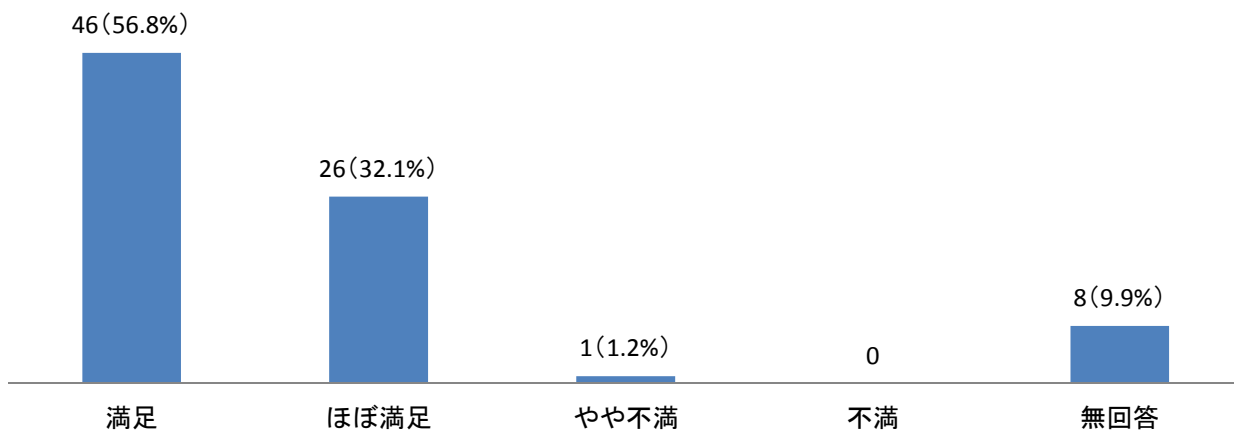
ヘルパーの技術(介護技術・掃除・調理)に満足していますか？



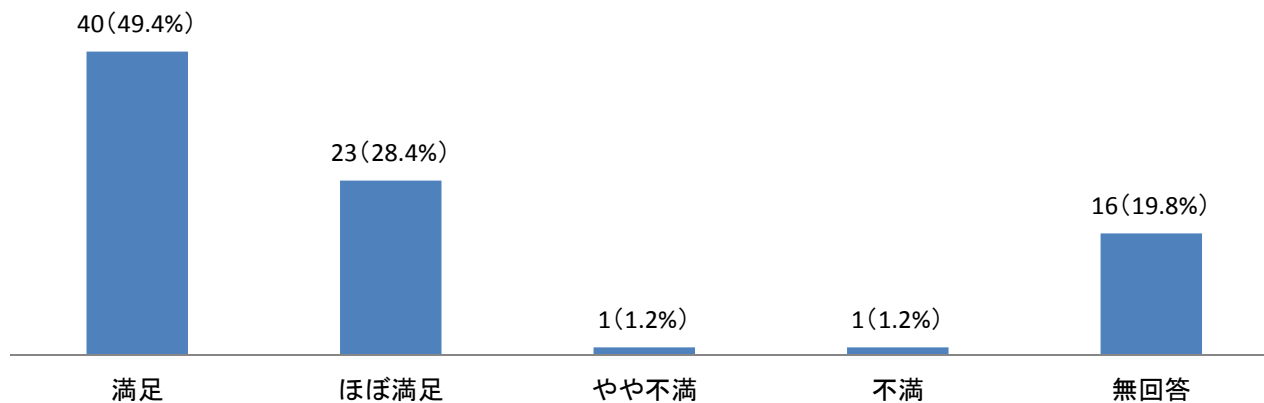
買物援助時における金銭取り扱いは適切ですか？



苦情や相談は言いやすい雰囲気ですか？



介護に関する知識や専門性について



<ヘルパーの行為で嬉しかったこと>

- ☆返事が元気で明るい。
- ☆何事も行き届いたお仕事をしてくれる。
- ☆優しく話を聞いてくれる。
- ☆本当のプロだと感心した。
- ☆お掃除を同じ時間でここまでデリケートに出来るんやなーと感心してる。
- ☆笑顔で大きな声で話しかけてくれる。
- ☆言う前に仕事をしてくれるので安心できる。
- ☆洗面所の掃除を頼んだら、鏡まで綺麗にしてくれた。
- ☆よく話を聞き、声かけくれる。
- ☆手の届かないところ等いつも親切にしてくれる。
- ☆突然の呼び出しにもすぐかけつけてくれた。
- ☆買い物の時にお願ひするのを忘れてたら、また行ってくれた。
- ☆適切な情報をくれた。
- ☆本人や家族の意向を汲んで接してくれる。
- ☆お誕生日のメッセージをくれたり、きれいに片付けてくれる。
- ☆家族の一員のように嬉しい。
- ☆リハビリの事など色々教えてくれた。
- ☆私の意志を受け止めくれた。
- ☆衣類をとりかえて清潔にしてくれる。
- ☆お掃除丁寧にしてくれる

<ヘルパーの行為で不快だったこと>

- ★時間を再三気にされる。
- ★家族と知らず、廊下で挨拶しないヘルパーいた。
- ★一度だけやや強い口調で言われたり、行動が不満だった。
- ★洗濯物を下の方に入れてと頼んでもそうしてくれない。
- ★ゴミの分別がちゃんと出来てない。
- ★買物で違うものを買ってきた。
- ★ヘルパーの都合が先走り、せかされる。
- ★ほったらかしにされた。

<ご意見・ご要望>

- ・これから高齢者が多くなるので皆様心暖かく接してください。
- ・援助時間外にヘルパーとすれ違いましたが、挨拶がありませんでした。その時は挨拶はしてほしいと思います。
- ・室内掃除で良かれと思って直して置いてくださる事がありますがそのままお願いします。
- ・誰が来るのかわかるようにしてほしい。
- ・家族では時折感情的になったり、疲れた時は優しく介護できないこともあります。ヘルパーさんに来て頂くとも家族も余裕ができ穏やかに過ごせ感謝しています。客観的な目で気づいた点等教えて頂けるとありがたい
- ・配食について 個々の求めるタイフに応じてほしい。3つのタイフから選べるようにしてほしい。
- ・あったかい物はあったかく、食事時間をゆっくりしたい。
- ・訪問時手洗い、調理前の手洗い特に願っています。