

2018年度 福祉NPOグループみずほ

訪問介護・総合事業訪問型A・障害福祉サービス 利用者アンケート調査結果報告書

単位:人

アンケート項目	選択肢	訪問介護	総合事業	障害福祉
記入者はどなたですか	① 利用者本人	13	7	6
	② 家族	8	1	1
	③ その他(ヘルパー等)	3	0	0
1 現在利用しているサービスは何か (利用しているサービスを理解しているか)	①訪問介護	21	1	3
	②総合事業 訪問型A	2	6	0
	③障害福祉サービス	1	0	3
2 ヘルパーは予定された時刻に 訪問しているか	① はい	21	7	6
	② 早い	2	0	1
	③ 遅れる	1	0	0
3 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	20	6	6
	② どちらともいえない	4	2	1
	③ よくない	0	0	0
4 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	19	6	5
	② どちらともいえない	3	2	1
	③ されていない	1	0	0
5 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	21	7	6
	② ほぼできている	3	1	1
	③ できていない	0	0	0
6 サービスを利用し、安心して生活 することができているか	① はい	24	7	6
	② どちらともいえない	0	1	1
	③ いいえ	0	0	0
アンケート配布枚数		27	10	9
アンケート回収枚数		24	8	7
回収率		88%	80%	77%

2018年5月配布/5月31日回収

〈ご意見・要望・苦情等〉

(訪問介護)

- \* いつも優しく、親切で有り難い、助かっている。 \* 親身な介護で感謝。 \* 明るく仕事が早い。
- \* 決められた時間内での作業は厳しいが、笑顔で接して頂き感謝。
- \* 時間内で行う動作が遅く、テレビを見ている人がいる。 \* 開けた扉を閉めずに中途半端である。

(総合事業訪問型A)

- \* 訪問して下さる事に感謝。
- \* ヘルパーさんは各人各様ですが、皆さん一生懸命にやっけていただいている。
- \* 時に応じて細かい配慮の指示をいただいて大変有り難い。

(障害福祉サービス)

- \* 私の要望を受け入れてもらえるので、大変有り難い。 \* 余裕のある生活ができています。
- \* 2週間に1回にして欲しい。

\* 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ましたが、厳しいご意見もありました。「予定された時刻に訪問できていない」とのご指摘には、今後は時間厳守の徹底を指導していきます。

ヘルパーのマナーについては、マナー向上に力を入れていきたいと思っております。

複数のヘルパーが入っていても同じサービスが提供されていないのご意見には、今後会議、研修等で統一されたサービスを徹底して参ります。

ヘルパーが減り、募集をかけてもなかなか人が集まらず、利用者各位には大変ご迷惑をおかけしております。皆様の貴重なご意見を心に刻み、より質の高いサービスをご提供できるように精進致します。

最後に、お手数ですが、来年度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 (TEL:049-268-5333)