

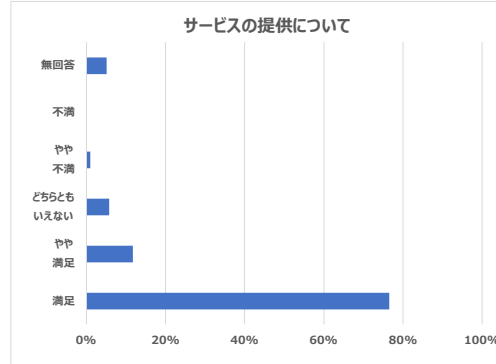
最初にアンケートに回答される方はどなたかお聞かせください。(1つに○)

本人	29	家族	13	その他	3
----	----	----	----	-----	---

現在ご利用のサービスについておたずねします

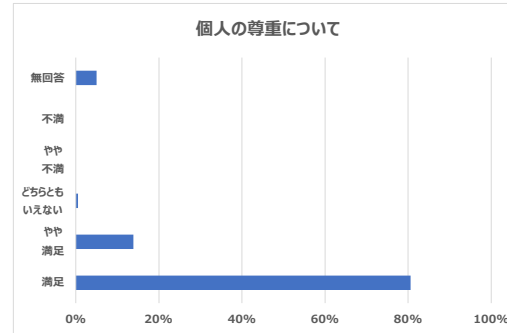
あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び○印をお付けください

サービスの提供について	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
1 安心してサービスを受けられていますか (ご意見)	35	9	0	0	0	1
2 ヘルパーはサービス内容や時間帯について約束した通りにできていますか (ご意見)	43	2	0	0	0	0
3 ヘルパーは掃除機や洗濯機などの家電製品や家具、食器などを丁寧に扱っていますか (ご意見)	33	4	2	0	0	6
4 ヘルパーは使わせていただいた物を元の場所へ戻すなどの後片付けもきちんとしていますか (ご意見)	33	6	1	0	0	5
5 ヘルパーは言葉遣い、服装、その他エチケットに配慮していますか (ご意見)	35	5	3	1	0	1
6 事業所やヘルパーは生活や介護の相談・助言などをしてくれますか (ご意見)	28	7	7	2	0	1
7 急な出来事が起こった時、内容を変えて欲しい時に気持ち良く対応してくれていますか (ご意見)	34	4	5	0	0	2



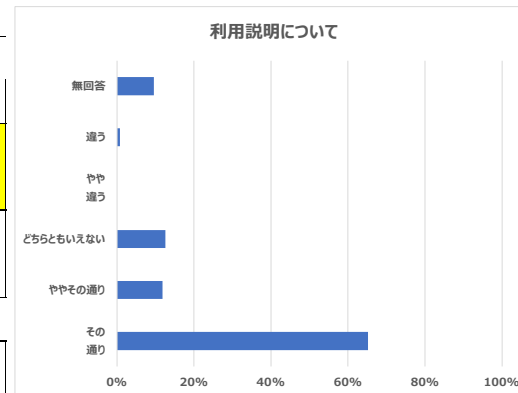
個人の尊重について

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
8 利用者様や家族様のプライバシーは、守られていますか	36	6	1	0	0	2
(ご意見)						
9 ヘルパーは利用者様の気持ちを大事にしていると思いますか	35	8	0	0	0	2
(ご意見)						
10 ヘルパーは礼儀正しく丁寧に対応していますか	37	7	0	0	0	1
(ご意見)						
11 利用者様や家族様の個人の情報に関する守秘義務を厳守していますか	37	4	0	0	0	4
(ご意見)						



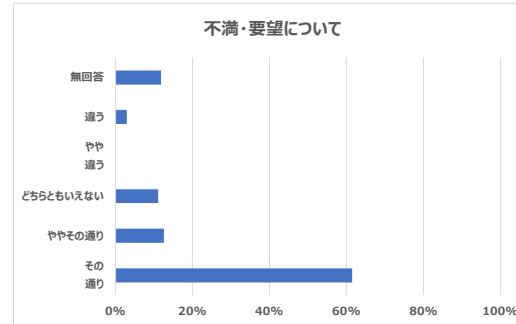
利用説明について

	その通り	ややその通り	どちらともいえない	やや違う	違う	無回答
12 サービス内容を重要事項説明書に基づき、分かりやすく説明を受けましたか	31	6	5	0	0	3
(ご意見)						
13 サービス利用料金と支払い方法を重要事項説明書に基づき、分かりやすく説明を受けましたか	28	5	7	0	0	5
(ご意見)						
14 利用者様の苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者の名前を教えてくださいましたか	29	5	5	0	1	5
(ご意見)						



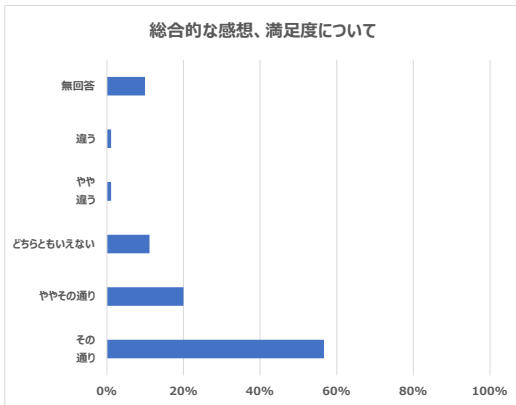
不満・要望について

	その通り	ややその通り	どちらともいえない	やや違う	違う	無回答
15 ヘルパーの訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができる	26	6	7	0	1	5
(ご意見)						
16 職員は不満や要望にきちんと対応してくれる	29	7	3	0	0	6
(ご意見)						
17 困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っている	28	4	5	0	3	5
(ご意見)						



総合的な感想、満足度について

	その通り	ややその通り	どちらともいえない	やや違う	違う	無回答
18 訪問介護サービス（ヘルパー）を利用するようになってから自分でもしてみようと思えたり、できることが増えたり、気持ちが明るくなったと感ずることはありませんか	22	8	6	1	1	7
(ご意見)						
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
19 現在利用しているサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか	29	10	4	0	0	2
(ご意見)						



日頃お感じになっている、サービスに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

ご協力ありがとうございました。

1 安心してサービスを受けられていますか

意見 良い人もあれば悪い人もある。

返答 気になることがあればその都度サービス提供責任者にご連絡ください。

2 ヘルパーはサービス内容や時間帯について約束した通りにできていますか

意見 来ています。

返答 ありがとうございます。今後も約束の時間に訪問できるよう努めます。時間に変更がある場合には事前に連絡をさせていただきます。

5 ヘルパーは言葉遣い、服装、その他エチケットに配慮していますか

意見 お会いする機会がないのでわかりません。(家族様からの意見)

返答 配慮して訪問させていただいています。ご安心ください。

6 事業所やヘルパーは生活や介護の相談・助言などをしてくれますか

意見 家族（私）に対してヘルパーから、介護用品等準備が良いとほめてもらっています。

返答 ありがとうございます。今後ご家族と一緒に必要な物品等の相談をさせていただきたいです。

7 急な出来事が起こった時、内容を変えて欲しい時に気持ち良く対応してくれていますか

意見 そのような事には、出くわしてないですが、たぶん応じてもらえると思います。

意見 すぐに対応してくれています。

返答 急な出来事の時にもご相談ください。可能な限りご希望に添えるよう努力いたします。

8 利用者様や、家族様のプライバシーは、守られていますか

意見 守られていると思います。

意見 不明

返答 家族様が不在時の訪問ですが、プライバシー保護・守秘義務に努めています。

9 ヘルパーは利用者様の気持ちを大事にしていると思いますか

意見 思います。

返答 ありがとうございます。今後お一人お一人のお話やご希望を伺い、支援させていただきます。

10 ヘルパーは礼儀正しく丁寧に対応していますか

意見 後片付け等メッセージ等がていねいです。

返答 ありがとうございます。今後も安心してご利用いただけるよう努めて参ります。

11 利用者様や家族様の個人の情報に関する守秘義務を厳守していますか

意見 (他のご利用者の様子を) こちらから尋ねても決して答えられませんでした。

返答 個人情報・守秘義務は厳守して訪問させていただいております。

13 サービス利用料金と支払い方法を重要事項説明書に基づき、分かりやすく説明を受けましたか

意見 知らない。

返答 料金表を配布しておりますが、必要な方はお申し出ください。

14 利用者様の苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者の名前を教えてくださいましたか

意見 何も教えてもらっていません。担当者の名前はノートで知った。

返答 同様のご意見をいただき、昨年も改めて苦情相談窓口の用紙を配布しておりますが、必要な方はお申し出ください。

15 ヘルパーの訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができる

意見 今のところ不満がない。

意見 その必要を感じていない。

意見 何も言うことがない。

意見 言えてない。

返答 ありがとうございます。どんなことでも構いませんので遠慮なくご連絡ください。

16 職員は不満や要望にきちんと対応してくれる

意見 今のところ不満がない。

意見 なし。

返答 ありがとうございます。

17 困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っている

意見 知らなかった。今のところ何もない。

返答 昨年も改めて苦情相談窓口の用紙を配布しておりますが、必要な方はお申し出ください。

18 訪問介護サービス（ヘルパー）を利用するようになってから自分でもしてみようと思えたり、できることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じることがありますか

意見 本人がされていることを理解していないので、ヘルパーさんのことがわかっていない。

意見 介護者の動かし方等大変参考になり、自分でやっています。

意見 少し。

意見 しゃべることができた。

返答 ありがとうございます。今後も皆様に気持ち良くご利用いただけるよう、また、少しでも前向きな気持ちで過ごしていただけるよう支援させていただきます。

その他 日頃お感じになっている、サービスに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

意見 とっても良い人もいれば、いやな人もあります。少し料理の作り方（順番）を教えてください。特に味噌汁。

返答 気になることがあればその都度、担当のサービス提供責任者にご連絡ください。

意見 自分の対応が、これでいいのかと、常に悩んでいる。

返答 何か不安なことがあれば遠慮なくご相談ください。

意見 もっとヘルパーさんを増やしてほしい。

返答 ご希望があれば担当のサービス提供責任者にご相談ください。

意見 トイレをきれいにしてほしい。パンとかお菓子を買い物で買ってほしい。

返答 ご希望に添えるよう努力させていただきます。

意見 いつもありがとうございます。

意見 ありません。

意見 いつも同じ話を聞いていただきありがとうございます。出来ないことが増えてきて、介護していただく内容や日数など再検討してみようかと考えています。

意見 介護制度が受けられる事に、非常に感謝しています。本人が、病院や施設に入ることを拒否していますので、訪問看護や訪問診察に大変助けられています。

意見 ホームヘルプサービスのヘルパーさんだけの話ではないのですが（デイサービスも含めて）本人は昔から、気の弱いところがありまして、普段は自分の言いたいことはあまり言わなく、なにかのきっかけで突然自分の言いたいように言っていました。周りは困惑してしまうところがありました。今は薬で抑えられているので、妄想はあるのでなかなか薬を減らせません。でするので気分がずっと落ちているような状態です。いつもしていただいていると思っていますが、確認も含めて、元気が出るような声かけを引き続きお願い致します。

意見 よくしていただいで助かっています。

返答 ありがとうございます。利用者様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、今後も安心してご利用していただけるよう努めて参ります。