

# ホームヘルプサービスお客様アンケート結果のご報告

## アンケート調査の概要

実施時期 平成19年4月配布6月回収      アンケート配布数 7,189件  
 アンケート回収数 3,012件      回収率 42%

## アンケート結果と主なご意見

問1. ヘルパーは訪問時、退去時にきちんと挨拶をしていますか。

回答	回答数	回答率
はい	2945	99%
いいえ	16	1%

必ず次回訪問日を告げてから帰る。  
 臨時の時、名乗らない人がいる。  
 皆さん大変礼儀正しい。

問2. ヘルパーの言葉遣いや振る舞いに気になる点はありませんか。

回答	回答数	回答率
ない	2851	97%
ある	85	3%

明るい笑顔で気持ちが良い。  
 名前と呼ばれたり、友達言葉が気になる。  
 介護者の立場に立った振る舞いは立派。

問3. ヘルパーの服装や髪型など、見だしなみはきちんとしていますか。

回答	回答数	回答率
はい	2913	99%
いいえ	23	1%

何時も清潔な感じで好感がもてます。  
 香水の香りがきついとを感じる時がある。  
 髪の毛は束ね、夏場でも肌が露出しない服装をしてほしい。

問4. ヘルパーは決められた時間に仕事を開始、終了していますか。

回答	回答数	回答率
はい	2891	99%
いいえ	43	1%

来る時間の正確なのは感心する。  
 平気で遅刻をしてくる人がいる。  
 時間一杯まで仕事をしてくれる。

問5. ヘルパーは段取り良く仕事をしていますか。

回答	回答数	回答率
はい	2817	98%
いいえ	61	2%

大変段取りが良く、時間一杯仕事をしてくれる。  
 臨時の時、説明に時間がかかり、仕事が終わらない時がある。(来る前に説明を受けて欲しい)

問6. ヘルパーは買い物の際、買い物代金・釣銭を確認していますか。

回答	回答数	回答率
はい	2014	99%
いいえ	13	1%

良く解るように、大きな声で説明してくれる。  
 通院時の支払いの際、きちんと確認してくれる。  
 ヘルパーによって、釣銭確認をしない人がいる。

問7. ヘルパーは決められた仕事内容をしていますか。

回答	回答数	回答率
はい	2870	99%
いいえ	40	1%

毎回決められたサービス内容をきちんと行っている。  
 引継ぎが十分でないことがある。  
 頭が下がるほど良くやってくれる。

問8. ヘルパーはガスの元栓、窓の開閉等、終了時の確認をきちんとしていますか。

回答	回答数	回答率
はい	2371	94%
いいえ	157	6%

指差し点検している。  
 ガスの元栓や窓の開閉もできていない時がある。  
 ヘルパーと声を掛け合って、確認している。

問9. ヘルパーは他のお客様の話等、プライバシーに関する事を話したりしませんか。

回答	回答数	回答率
しない	2782	98%
する	57	2%

他の方の話は一切聞いた事がない。  
 他でも私のことを話しているだろうと思う。  
 我が家の話を色々聞いてもらっている。

問10. 事務所へ電話をしたときの対応はいかがですか。

回答	回答数	回答率
良い	2466	99%
悪い	26	1%

とてもよい。気楽に電話をしたくなる。  
 伝言が伝わっていないことがあるようだ。  
 電話に出る人は、誰でもマナーが大変良い。

問11. 何か問題があった時など、地区担当の対応はいかがでしたか。

回答	回答数	回答率
良い	2299	99%
悪い	26	1%

気配りが素晴らしく良いので感謝している。  
 連絡が遅い、こちらから聞くべきか迷う。  
 急なときでもすぐに対応してくれた。心強い。

問12. 現在使っているサービス以外にどのような制度外サービス(自費になります)があったら使ってみたいですか。

回答	回答数	回答率
庭掃除	310	10%
大掃除	283	9%
遠出の買い物	122	4%

その他、お気付きの点

《主なご意見等》

どのヘルパーも感じ良く対応してくれ、気持ち良く仕事をしてくれる。家族は安心して留守をお願いすることができ助かっている。  
 特にベテランさんの仕事ぶりには敬服している。  
 一人ひとりのヘルパーが、実の娘の様に優しく真心を込めて接してくれ、とても喜んでいる。