

平成 25 年度利用者様アンケート結果

【ふれんど・ぴあについて】対象者 35 人 回収 14 人（回収率 40%）

1. 職員から受ける感じ（対応、身だしなみ、言葉使い等）はいかがですか？
 - ① 良い 12 人
 - ② 悪い 1 人
理由：職員により違う
 - ③ 普通 1 名

2. 職員には気軽に相談や話ができますか？
 - ① できる 13 人
 - ② できない 1 人（理由：上の人に直接聞く）

3. 施設やその設備に満足されていますか？
 - ① 満足している 12 名
 - ② 不満がある 1 名
理由：夏のエアコンの入れ方
プラズマイオンを発生させる空気清浄器を付けて欲しい
 - ③ 分からない 1 名

4. 施設は清潔に行き届いていますか？
 - ① 満足している 11 名
 - ② 不満がある 2 名
理由：人数多いので遠慮しています
 - ③ 分からない 1 名

5. サービスには満足されていますか？
 - ① 満足している 12 名
 - ② 不満がある 2 名（理由は未記載）

6. ご利用者様のニーズや支援計画に沿った対応について
 - ① 満足している 12 名
 - ② 不満がある 1 名

理由：最近、パソコンなど触っていない様子

③ 分からない 1名

7. ご利用者様の様子の報告について（利用中の報告や急変時の連絡等）

① 満足している 14名

② 不満がある 0名

8. ご利用の際、不快に感じることはなかったでしょうか？

① 満足している 12名

② 不満がある 2名

理由：送迎時の対応

不満があったが迅速に対応してもらった

平成 25 年度利用者様アンケート結果

【羽ばたきヘルパーステーションについて】 対象者 80 名 回収 39 名 (回収率 49%)

1. 当事業所を利用していかがでしたか？
 - ① 満足している 35 名
 - ② 不満がある 1 名
 - 未回答 3 名
2. 今後も当事業所を継続して利用したいと思いますか？
 - ① はい 35 名
 - ② いいえ 1 名

理由：好き勝手にやっている。チャンネルを変える、充電する、TV をつける、私用 TEL をかける。

未回答 3 名
3. ヘルパーの挨拶はいかがですか？
 - ① 良い 35 名
 - ② 悪い 1 名

理由：なれ合いになっている。

未回答 3 名
4. 言葉使い・態度はいかがですか？
 - ① 良い 35 名

理由：一部、言葉使いに少し気になることがある。

 - ② 悪い 0 名

未回答 4 名
5. 時間通りに訪問し、決められたサービスをしていきますか？
 - ① はい 33 名
 - ② いいえ 2 名

理由：早く来すぎる。

5 分前くらいに到着してほしい。

未回答 4 名
6. ヘルパーは、貴方や家族の思いや考えを受け止めたり、聞いてくれたり、貴方の意見を大事に考えて聞いてくれますか？
 - ① 聞いてくれる 27 名
 - ② 大体聞いてくれる 6 名
 - ③ 聞いてくれない 0 名

未回答 6 名

7. 掃除機・洗濯機など電化製品や食器などを丁寧に扱っていますか？

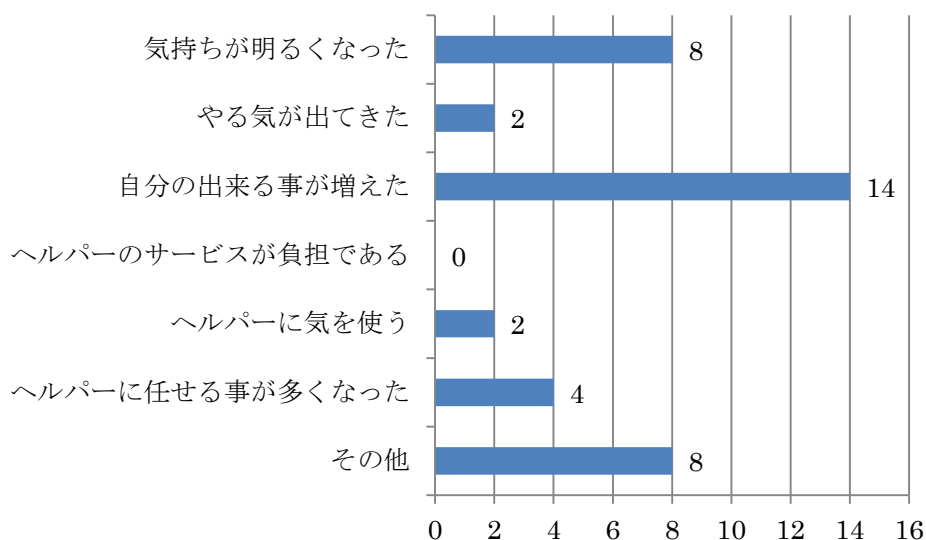
① はい 12名

理由：車椅子を丁寧に扱ってくれるとの回答もあり。

② いいえ 1名

未回答 26名

8. ヘルパーが訪問するようになって、変わった事がありますか？（複数回答あり）



その他 8名

理由：負担が減りととても助かっている。

一週間のサイクルが狂わず助かる。

家族として安心、本人も土日をも有意義に過ごせる。

負担と危険から解放された。

家族の負担が減った。

人との係わりが楽しい。

友達と楽しく過せる。

助かる。

【家事のサービスについて】

9. 今の掃除の仕方に満足していますか？

① 満足している 4名

② 満足していない 1名

未回答 34名

10. 貴方の好みに合ったものを調理していますか？

① はい 2名

② 普通 1名

③ いいえ 1名

未回答 35名

11. メニュー(品数)に関して貴方の好みを十分に反映していますか？

① はい 1名

② 普通 2名

③ いいえ 1名

未回答 35名

12. 貴方の依頼品をきちんと購入していますか？

① はい 2名

② いいえ 0名

未回答 37名

13. 金銭の取り扱いと購入品の確認はきちんと出来ていますか？

① はい 3名

② いいえ 0名

未回答 36名

【身体のサービスについて】

14. お風呂や移動、オムツ交換の際に次にすることを前もって貴方に声かけしながらサービスをしていますか？

① している 9名

② していない 1名

どちらとも言えない 1名

未回答 28名

15. 羞恥心への配慮はされていますか？

① されている 10名

② されていない 0名

未回答 29名

プライバシーはないとの記入あり。

16. 移動や車椅子に移る時など、安心してヘルパーに任せられますか？

① 任せられる(安心している) 11名

② 任せられない(不安がある・安心できない) 1名

どちらとも言えない 1名

未回答 26名

17. ヘルパーの入浴介助で安心して入浴できますか？

① 安心できる 9名

② 少し不安がある 1名

③ とても不安がある 1名

未回答 28名

18. 洗髪・洗体に満足していますか？

- ① 満足している 7名
- ② だいたい満足している 4名
- ③ 満足していない 0名

未回答 28名

19. オムツの当て方はきちんと出来ていますか？(きつい・ゆるい・尿漏れなど)

- ① 出来ている 8名
出来ない方も少しありとの記入あり
- ② 出来ていない 0名

未回答 31名

20. ヘルパーと安心してトイレに行くことが出来ますか？

- ① はい 8名
- ② いいえ 1名

未回答 30名

21. 安心して通院出来ていますか？

- ① 安心できる 8名
- ② 不安である 0名

未回答 31名

22. 移動支援サービスに満足されていますか？

- ① 満足している 29名
理由：登校時にも利用したい

急なお願いにも対応してもらえてありがたい

- ② 不満である 0名

未回答 10名

平成 25 年度利用者様アンケート結果

【ふれんどホームについて】 対象者 4 名 回収 2 名(回収率 50%)

1. 職員から受ける感じ(対応、身だしなみ、言葉使い等)はいかがですか？
 - ① 良い 1 名
 - ② 悪い 0 名
 - 未回答 1 名
2. 職員には気軽に相談や話ができますか？
 - ① できる 1 名
 - ② できない 0 名
 - 未回答 1 名
3. 施設やその設備に満足されていますか？
 - ① 満足している 2 名
 - ② 不満がある 0 名
4. 施設は清潔に行き届いていますか？
 - ① 満足している 2 名
 - ② 不満がある 0 名
5. サービスには満足されていますか？
 - ① 満足している 2 名
 - ② 不満がある 0 名
6. ご利用者様のニーズや支援計画に沿った対応について
 - ① 満足している 1 名
 - ② 不満がある 1 名

理由：色々な人間関係の問題
7. ご利用者様の様子や報告について(利用中の報告や急変時の連絡等)
 - ① 満足している 1 名
 - ② 不満がある 0 名
 - 未回答 1 名
8. ご利用の際、不快に感じることはなかったでしょうか？
 - ① なかった 1 名
 - ② 不快な事があった 1 名

理由：自室に一人で居る事が多く、職員に声かけしてほしい