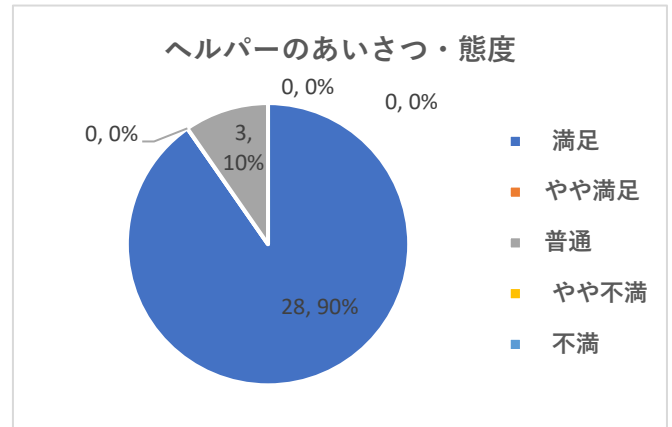


令和3年 ヘルパーステーションひと雫 顧客満足度調査アンケート

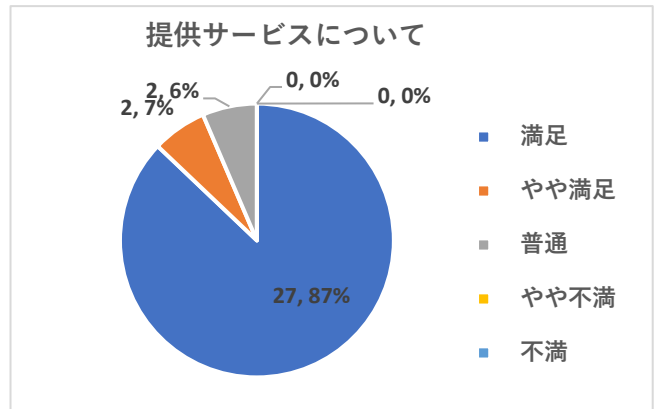
設問1 ヘルパーのあいさつや態度はいかがでしたか？

1	満足	28
2	やや満足	0
3	普通	3
4	やや不満	0
5	不満	0



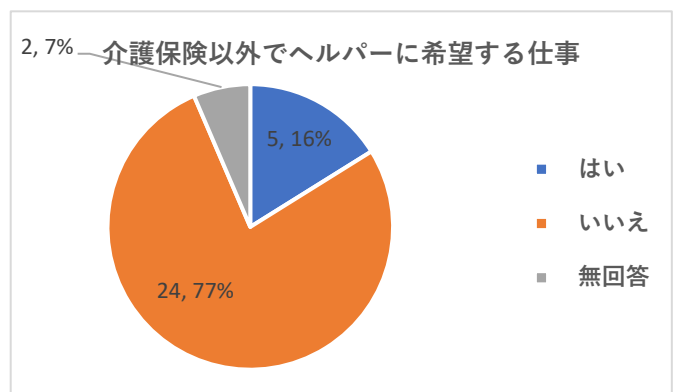
設問2 ヘルパーの提供サービスについてご不満はございませんか？

1	満足	27
2	やや満足	2
3	普通	2
4	やや不満	0
5	不満	0



設問3 介護保険のサービス以外で何かヘルパーの利用を希望されますか？

1	はい	5
2	いいえ	24
3	無回答	2

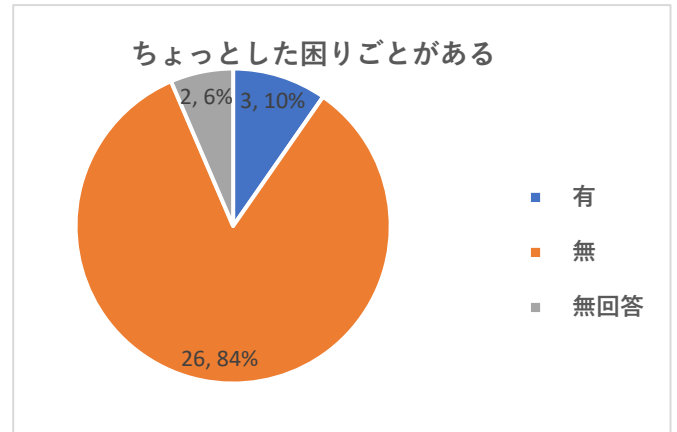


※ はいの回答内容

- ・ 買物付き添い 1
- ・ 草むしり 2
- ・ 入浴（利用中） 2

設問4 窓の掃除、換気扇の掃除、庭掃除や草むしり、花の水やりなど、ちょっとした困りごとはありませんか？

1	有	3
2	無	26
3	無回答	2

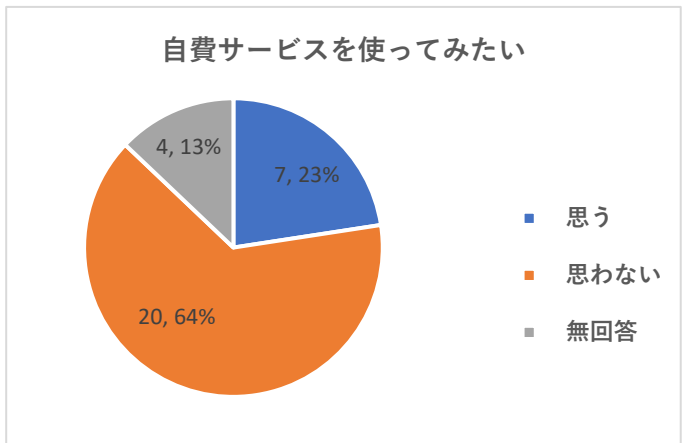


※ あるの回答内容

- ・ 草むしり 2
- ・ 家の片づけ 1
(ケアハウス入居者)

設問5 自費サービスを使ってみたいと思いますか？

1	思う	7
2	思わない	20
3	無回答	4



※ 思うの回答内容

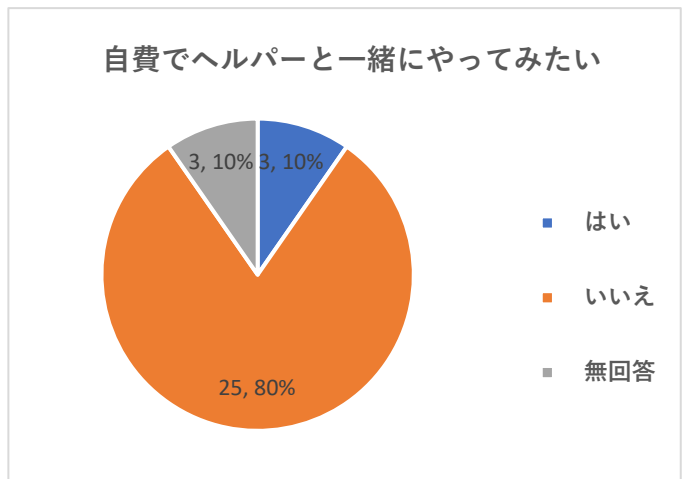
- ・ 7名のうち2名は入浴介助利用中

※ 思わないの回答内容

- ・ 3名は以前使っていたが要介護になった為、介護保険で対応可能

設問6 自費サービスでヘルパーと一緒にやってみたいことは何かありますか？

1	はい	3
2	いいえ	25
3	無回答	3

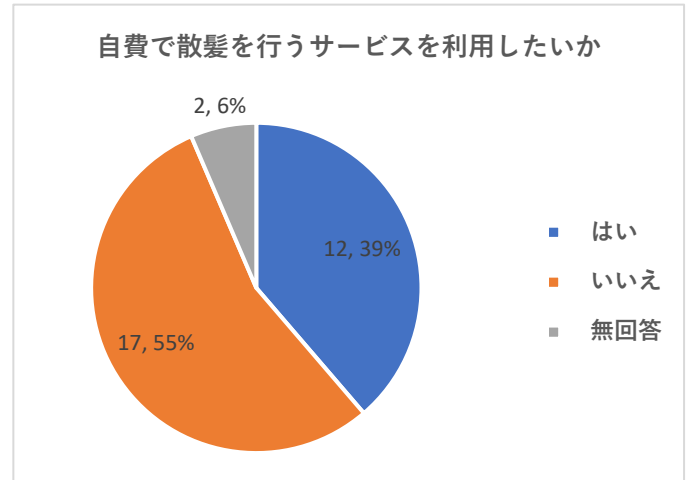


※ あるの回答内容

- ・ 家中の整頓や普段以外の掃除
- ・ 服を一緒に買いに行きたくて欲しいが自費金額が高いと感じる
- ・ 自宅で片付けや持ち出したいものがある (ケアハウス入居中)

設問7 訪問して自費で散髪を行うサービスがありますが希望されますか？

1	はい	12
2	いいえ	17
3	無回答	2



※ はいの回答内容

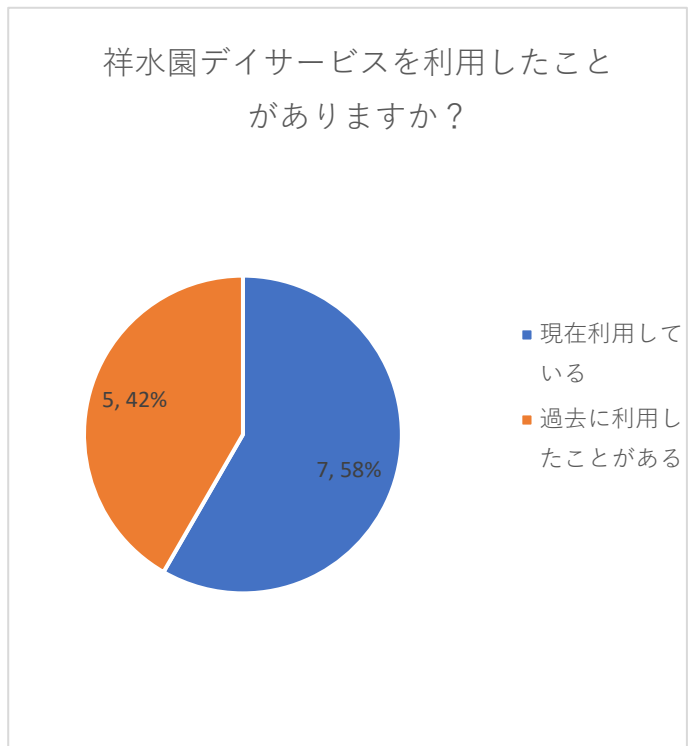
- ・ 10名は現在利用中
- ・ 1名が値段によって検討したい

※ いいえの回答内容

- ・ 今は不要だが、行けなくなったら頼みたい
- ・ 行きつけの理・美容室ある

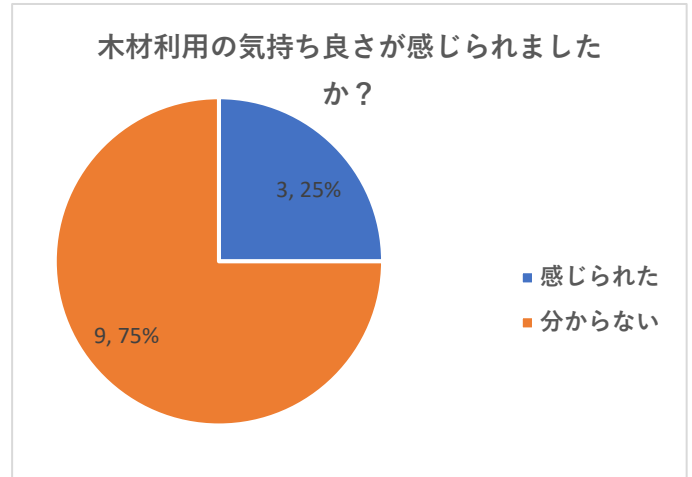
設問8 祥水園デイサービス漣でも木材を生かした環境スペースで気持ち良く過ごして頂いております。祥水園デイサービスを利用したことがありますか？

1	現在利用している	7
2	過去に利用したことがある	5
3	利用したことは無い	19



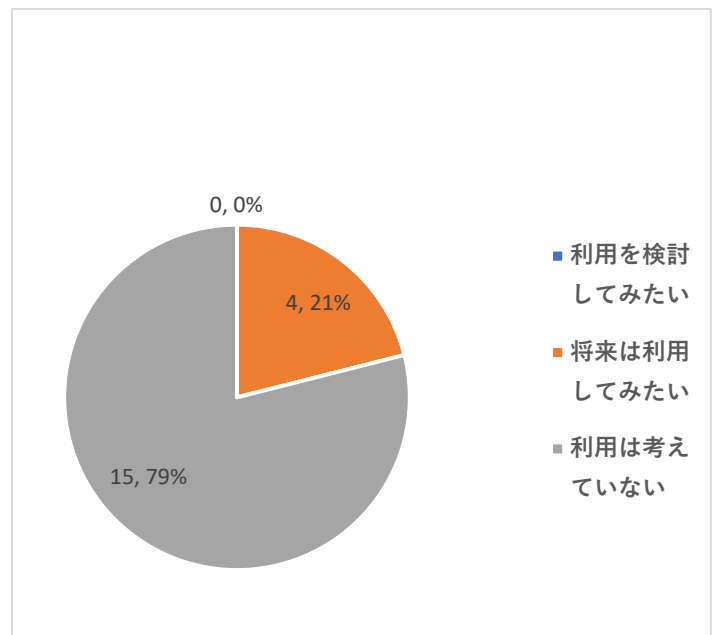
設問9 「現在利用、過去に利用」と答えた方に木材利用の気持ち良さが感じられましたか？

1	感じられた	3
2	分からない	9



設問10 「利用無し」と答えた方に

1	利用を検討してみたい	0
2	将来は利用してみたい	4
3	利用は考えていない	15



顧客満足度アンケート結果について

今回31名の方がアンケートにご協力下さいました。

各訪問宅で担当ヘルパーを基本2名程設定し、同じヘルパーが対応しているのでご利用者も安心しておられ、「この事をよく分かって希望通りにしてくれて気付いた事も教えてくれて助かっている。」との声もいただいております。

同じヘルパーの訪問だとマンネリ化しがちではありますが、ご利用者との信頼関係が大切なので信頼を保ちながら、新しいニーズの発見をしていきたいと思っております。

今回は「自費ヘルパーと一緒にやってみたいことがありますか？」を取り入れてみました。また自費サービスを使ってみたいと希望されたご利用者に再度伺い自費サービスのご利用を進めてみます。

登録ヘルパーにもアンケート結果の確認と共に介護保険では対応できない部分の自費サービスの利用料金を説明できるように料金表を配布しました。

ヘルパーステーションひと雫

サービス提供責任者 島田