ご利用者、ご家族の満足度アンケート結果報告

（福）精華町社会福祉協議会

アンケート調査目的：ご利用者やご家族に対し、より良いサービスを提供し信頼される事業所を目指すことを目的として、満足度調査を実施しました。
アンケート実施期間：令和２年１０月１日（木）～令和２年１０月３１日（土）
回収率：８０％

アンケート内容

１．利用説明について

①ヘルパーの利用について、職員から丁寧にわかりやすく説明がありましたか？

□満足　３８人　□やや満足　７人　□普通　５人　□やや不満　０人　□不満０人

チェックされた理由をご記入ください。

・はがきをポストにいれるのはOK切手を買い張って出してはNOと言われそれくらいと思うがどこまでお願いできるかどうかな？と思うことはお頼みしないようにしている
・どんなことでもしていただくから
・忘れました
・いつも適切な対応をしていただき感謝してます
・お世話になっております
・時間など正確に守っていただいています
・だいたい理解できた
・わかりやすい説明がありましたが、私自身ぼけているのであまり覚えていません
・何事も親切に話してくださいます
・掃除のメニューについて丁寧に説明していただきました
・満足してます
・初めてなので助かりました
・杉山係長はじめ皆さん丁寧に聞いて説明していただきました
・内容について説明
・わかりやすく丁寧によく説明していただいております
・利用の制約、ユーザの希望、おむつの処理場所、歩行器等の位置など細かな点まで確認していただいた
・ちゃんと説明してもらっています
・わかりやすい
・一番最初に説明を受けました
・おいしい味つけをして下さり喜んでいます

②訪問介護計画書は、ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて作成されていますか？

□満足　４０人　□やや満足　５人　□普通　２人　□やや不満　０人　□不満　０人

チェックされた理由をご記入ください。

・利用しやすく配慮していただいて感謝
・どんなことでも頼める
・希望９０％とはいえない
・母の状態に合わせていただいています
・時間など正確に守っていただいています。こちらの質問にも答えていただいています
・本人が満足しています
・よくしてもらっていますが、私自身しんどくてよくわからない
・週２回来ていただきたいというこちらの要望も聞いていただきありがたく思っております
・満足してます
・希望通りです
・元年１２月の計画書
・利用者の気持ちをくんで作成されています
・上記（①）とおなじ氷水の供給、昼食のメニュー等細かく記載されている
・本人の希望通りに作成されています
・訪問にきていただいています。皆様にはお世話になっております。これからもよろしくお願いします。
・希望通りです

２．ヘルパーの対応について

①訪問時間（来る時間・帰る時間）を守っていますか？

□満足　４４人　□やや満足　３人　□普通　２人　□やや不満　０人　□不満　０人

チェックされた理由をご記入ください。

・お買い物してくださるのはとてもありがたいです。
・時間を守ってきちっとされています
・時間をしっかり守っていただけています
・訪問時間も正しく守って頂いています
・本人が満足しています
・きちんと守られている
・よくしてもらっていますが、私自身しんどくてよくわからない
・駐車スペースがないので駅前から歩いてきていただかないといけないので申し訳なく思っております。
・満足してます
・大幅にそれることもないので助かります
・むしろ利用者がお願いした時間を守れずご迷惑をかけました
・きちんとしていただいています

・何時も時間を守って頂いています。感謝しています
・日報内容で確認する限りにおいてしっかり遵守していただいている
・訪問の前には必ずTELあり時間が守っていただいています
・きっちりしていただいています
・守ってもらっています
・時間キッチリ来訪されるので満足です

②言葉遣い、服装、その他エチケットに配慮していると思いますか？

□満足　４０人　□やや満足　５人　□普通　２人　□やや不満　０人　□不満０人

チェックされた理由をご記入ください。

・お互い生活程度が違うのでむずかしいと思います
・きちっとした格好です
・きちっとされています
・特に気になることはありませんが、この時期なので訪問時等手洗いをこまめにしていただけるとなおうれしいです。
・こちら側の質問にも親切に答えていただいています
・特に問題は感じません
・気持ちのいい人
・親しく話してくださって楽しいです
・満足してます
・特に気にしません
・皆さんやさしいので利用者が喜んでいます。服装は動きやすくされ気配りされています
・一生懸命やっていただいて夏は特に大変ですね
・何時も親切にしていただいています
・実際にお会いした回数が少なく判明不能。一度だけお目にかかった限りにおいて清潔な感じがした
・入浴介護しやすい服装です
・皆様にはお世話になっております。喜んでいます
・良いと思います
・時間範囲内で服装などキッチリしておられます。清潔感があります

③ヘルパーの質（ヘルパーの技術）はいかがですか？

□満足　３４人　□やや満足　９人　□普通　５人　□やや不満　１人　□不満　０人

チェックされた理由をご記入ください。

・小学３年生にできることくらいはしてほしい。この子１年生より劣っていると思うこともある
・いいです
・人によってスピードが違う
・よくしてくれます
・ヘルパーの技術ということについて内容について内容がどの程度含まれるのかわからない点があるので「満足」ということの内容が少しわかりにくい
・本人が満足しています
・犬を飼っているのでムダ毛など大変だと思いますが丁寧にしていただいているので助かっています

・満足してます
・教わることの方が多いです
・介護の内容変更等必ず引継ぎされているようです。家族の体調を常に気遣ってくれます
・お願い事項をきちんとしていただきレベルは高いと思います
・細かいところまでしてくださっています
・何時も満足いたしています
・日報を読む限りで語り掛けやおむつ交換、昼食などよくやっていただいている。
・できる範囲はちゃんとしていただいています
・ヘルパー様一同様に喜んでおります。これからもお世話になります。宜しくお願いします
・家庭によって状況が異なるので難しいと思うが慣れるまで本人が混乱する
・時間範囲内食事作りされるのでたすかっています

④ご利用者やご家族の希望に沿った支援が行われていますか？

□満足　３３人　□やや満足　９人　□普通　７人　□やや不満　０人　□不満　０人

チェックされた理由をご記入ください。

・はいそうです
・日曜日は来てもらえない
・その時の希望に応じ対応していただいています
・家族（長男・長女）が少し離れているので満足がいかないことも時々あります
・特に問題は感じません
・ヘルパーさんが週２回も来ていただいているので離れて暮らす娘たちも安心しております
・満足してます
・急な依頼にも対応していただいています
・長い時間を希望しているが、点数の関係で難しい
・娘がヘルパーさんに来ていただくことを喜んでいます
・家族も支援に対して感謝しています
・ヘルパーさんを迎え入れるための準備がかかる。朝起こす→トイレおむつ替え→洗顔→朝食提供→ベッドあるいはソファに移動→昼食準備→出かける。相当しんどい。でも仕方ない！
・してほしい事はしてもらっています
・満足しております
・希望通りです
・家族は自立に向けて負荷をかけてほしいと思うが、本人がしんどいといってしまえば難しいですね
・いつも気をつけながら（母：アルツハイマー）も気にしながら調理されるので助かっています

⑤ヘルパーは家の物を丁寧に使って、元の場所にきちんと戻して、後片付けもきちんと行っていますか？

□満足　３４人　□やや満足　８人　□普通　５人　□やや不満　０人　□不満　１人

チェックされた理由を記入ください。

・少し古いぞうきんふろ洗いモップ少し古くなってくるとこれでは掃除できませんと言われ、予備の新品を出すとこれならできる。ヘルパーさんの家ではまだまだ使用可能の品は捨てるのですか

・はい。きちんとしていただいています
・よくしてくれます
・私一人で行っていたら使いっぱなしになっているところをきれいに片づけてくださっているので大変ありがたいです
・毎週家の掃除をしてもらっていますが、ほぼ満足していますが「他人の家のこと」もあるので無理な点もあります
・特に問題は感じません
・後片付けが不十分
・掃除機が壊れた時もお知らせくださり次回までに買いにいくことができました
・満足してます
・食器まで洗ってもらい助かります
・こちらもできる限りうまく使ってもらえるよう工夫しています
・来られたときよりきれいになっています
・充分です
・何時も元の場所に丁寧に戻していただいています
・丁寧にしていただいている。おむつの処理、食器洗い片づけ、食べ残しの処理など
・大変丁寧にしてくださる人と普通の方があります
・きれいにつかってもらっていて後片付けもいいです
・料理されてからキッチンの調理品もきっちり元にもどされています

⑥ヘルパーは介護の相談に乗り、助言をしてくれますか？

□満足　３１人　□やや満足　８人　□普通　９人　□やや不満　０人　□不満　０人

チェックされた理由を記入ください。

・昔はよく頼りにしたが今は怖くてすべてひみつにしたい
・はいしてくれます
・相談したことはない
・楽しくやっています
・ごみの捨て方など教えてもらったりしています
・本人が満足しています
・掃除が終わった後もいろいろ話を聞いていただき楽しい時間を過ごすことができています
・満足してます
・質問すれば答えていただいてます
・相談事をよく聞いていただき対応されています
・よく話を聞いていただきよろこんでいます
・相談したことはない。ケアマネを介して昼食の提供（料理）していただいている。今後は朝起こす→トイレ→おむつ換→朝食提供をお願いしている（１０月２０日から実施予定）
・皆さん気さくで話しやすいです
・満足
・私の母はアルツハイマーなので気をつけてくださっています

⑦ヘルパーの利用に満足していますか？

□満足　３９人　□やや満足　５人　□普通　３人　□やや不満　０人　□不満　０人

３、ヘルパーへのご意見・ご要望があればお書きください。

・古いものも大事につかってほしい。
・いつも一人ですので楽しいです。
・ヘルパーさんの人数を増やしてほしい。ボランティア（有償）さんに手伝ってもらったら？
・いつもありがとうございます。無理なお願いも快く引き受けていただきとても助かっています。これからもよろしくお願いします。
・仲良く生活してもらっていますから
・特になし
・ヘルパーさんの仕事の範囲がどの程度かは、他人のこともあるので仕方ないこともあると思います。双方の会話などで解決することが必要と思います
・満足しているのですべての質問項目のチェック理由は別にありません
・本当によくしていただいて感謝しております
・特になし（３）
・来てくれてうれしいです
・早朝利用時間もう少し早めが希望です
・今後移動支援の要望が多くなると考えますのでご検討いただければと思います。現制度ではできませんので新規のテーマと思います
・大変助かっています。ありがとうございます
・今後ともよろしくお願いします
・ヘルパーさんへの期待としては、被介護者より家族（介護を強いられている者）へのヘルプであると勝手に思っている。在宅介護の場合家庭が病室のようになっているため医師・看護師・理学療法士・ケアマネ・ヘルパーとの連絡調整・サービス提供の準備調整そしてもちろん施設管理等々負担が大きくその一部をヘルプしていただいている感じ。でもその準備負担も決して少なくない
・介護者の下の世話を主にしてもらっていますが、すぐに終わってしまうときは何をどこまで頼めばいいか迷ってしまいます
・温かいご配慮に感謝しています。今後ともよろしくお願いします
・いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。
・ありがとうございます。担当が変わらないようにしてもらうと本人も混乱しないですむと思います
・１週間に１回買い物に行ってもらっています。冷蔵庫に食材がまだたくさん残っているのですが自分であまり見てお願いするという事はないようです。ヘルパーさんの方からその材料で作れる献立を考えてもらい本人にアドバイスしてもらえませんか。なかなか冷凍庫の材料がなくならないので宜しくお願いします。
・冷蔵庫の具材を使って、調理をされたりするのでこれからもおいしい料理を期待したいです

まとめ（今後の課題等）

・「１、利用の説明について」の項目では９０％の方に「満足」「やや満足」との高評価をいただきました。「わかりやすく丁寧」や「希望通り」といった意見をいただきました。
今後も利用時の説明については、内容をわかりやすく丁寧に説明を行い、「訪問介護計画」についても、利用者や家族の希望を踏まえ作成していきます。
・「２、ヘルパーの対応について」も高評価をいただきましたが、「人によってスピードが違う」「片付けが不十分」といった意見がありました。活動内容や手順について再度見直しを行い、どの担当ヘルパーが訪問しても同じ活動が行えるようにしていきます。
「日曜日は来てもらえない」との意見がありましたが、人材不足もあり日曜日に活動できるヘルパーが少なく、利用者の希望に添えないことがあります。日曜日の訪問を希望された場合は利用者、家族に説明を行い、人材の確保に努めていきます。

・「ご意見・ご要望」に多くのご意見をいただきました。総合的に高い評価をいただきました。皆さまからいただいた意見を参考に、より良いサービスが提供できるよう、質の向上に努め、信頼される事業所を目ざし業務に取り組みます。