

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3年10月18日（木）～令和3年11月13日（土）

回収率：67%（72名中48名）

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 37人 やや満足 4人 普通 6人 やや不満 0人 不満0人
回答なし 1人

チェックされた理由をご記入ください。

- ・はい。いつも丁寧に説明して頂いています。
- ・親切丁寧に説明を頂き、支援を受ける本人が納得し、安心しました。
- ・利用する最初の日にわかりやすく説明受けたので。
- ・うれしく喜んでおります。
- ・もう少し丁寧に説明ほしかった。
- ・わかりやすかった。
- ・丁寧にわかりやすく説明がありました。
- ・いつも料理をして頂いている。助かっています。
- ・雑談もまじえてゆっくり説明していただき、安心感がありました。

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 34人 やや満足 5人 普通 6人 やや不満 1人 不満 0人
回答なし 2人

チェックされた理由をご記入ください。

- ・炊事場の掃除をしてほしいと思っています。
- ・主人共々いつも体調を気遣ってくださり、我家にあった計画を立てて下さっています。
- ・支援受ける本人のため具体的に計画して頂きました。
- ・だいたい希望通りに計画できていると思うので。
- ・現状での計画書は満足しておりますが、今後また変更の必要も出てくるかとも思います。
- ・初めての事で様子がわかりませんでした。こちらの希望を時間内にどれが出来る…など相談にのって頂きました。

- ・私の事を思って十分にさせていただいております。
- ・すみません。連絡ノートしか見ていません。
- ・丁寧にしてもらっています。
- ・ケアマネさんが毎月希望を聞いてくださいます。
- ・母の希望通りに作成していただきました。
- ・車に乗れないので、大きな物の買い物をしていただけるので助かっています。
- ・私のできない事や、体の状態をよく理解していただいているので有難く思っております。

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 42人
やや満足 3人
普通 2人
やや不満 0人
不満 0人
回答なし 1人

チェックされた理由をご記入ください。

- ・時間内はめいっぱいきれいに掃除して頂いて感謝しています！
- ・いつも時間通りだと聞いています。
- ・予定時間通り支援頂き、心配は全くありません。むしろ時間延長など可能な場合はこころよく引き受けて頂いています。
- ・多少のズレは有ります。
- ・介護して頂きありがとうございます。心より感謝いたしております。
- ・守って下さっているようです。有難うございます。
- ・何時もきまった時間に訪問して下さっています。
- ・守っていただいております。
- ・定刻に来られ、帰られます。
- ・時間もちゃんと守って来ていただいております。
- ・定時に訪問されるので満足しています。
- ・時刻どおりに来て下さるし、少し時間が余った時は細かい所まで丁寧にいただいております。

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 37人
やや満足 2人
普通 4人
やや不満 0人
不満0人
回答なし 5人

チェックされた理由をご記入ください。

- ・コロナ流行に入ってからには特に気を付けていただいております。
- ・いつもせいけつにして料理をされるので、感じがいいです。
- ・言葉遣い、服装とても配慮されていると思います。
- ・十分に配慮されています。
- ・それぞれにご自分用の消毒液で手指をきれいにされてから、作業されているとのこと。そしてタオルもスリッパも同様とのこと。ご配慮ありがとうございます。

- ・本人達にきちんとされてると聞いています。
- ・親切ていねいな対応だと聞いております。
- ・幼児ことば（子供をさとすようなことば）が時々気になる。
- ・不快感はありません。
- ・きれいに掃除して頂きながら楽しいおしゃべりも付き合っていて頂いています。マスクやシールド、大変だったと思います。

③ヘルパーの質（ヘルパーの技術）はいかがですか？

満足 36人 やや満足 2人 普通 4人 やや不満 1人 不満 0人
回答なし 5人

チェックされた理由をご記入ください。

- ・棚や敷居の隅まで丁寧にいただいています。
- ・上手に料理されるので満足しています。
- ・良いと思います。
- ・丁寧に処置して下さいます。
- ・若い方はテキパキと気持ちの良い動きで行動される。年配者（経験のある方）は手際が良いとの母の弁。
- ・お1人の方ですが洗ったモップをすすいでくれない。
- ・人によって差がある。
- ・きちんとして頂いています。
- ・満足してるみたいです。
- ・トイレ介助（出入りの時、パッドの付け具合）
- ・技術まではわかりません。
- ・皆さんとても良くして下さいます！感謝感謝です！

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 35人 やや満足 4人 普通 3人 やや不満 1人 不満 0人
回答なし 5人

チェックされた理由をご記入ください。

- ・私の希望どおり週2回来ていただいて感謝しております。
- ・買い物、食料品の買い出しに行つて、頼んだ重い物品も買っていただけるので助かっています。
- ・希望を聞いてもらっていないように感じています。
- ・希望通りだと思います。
- ・十分に支援してくださっています。
- ・大変満足です。家族の手の足りない部分をカバーして下さっているという実感があります。毎日感謝してます。
- ・今の時点では希望通りにしていただけています。

- ・ほぼ希望している事はやってもらえてると思います。
- ・週2回入って頂いてきれいにしてもらっています。気持ちよく生活ができていますので、大変満足しています。

⑤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 35人 やや満足 2人 普通 6人 やや不満 0人 不満 0人
回答なし 5人

チェックされた理由を記入ください。

- ・雑談の中でほめて下さったり、励まして下さったりして、気持ちが楽になります。
- ・主婦の目線・対応してくださるので、満足です。
- ・よくお話し相手もしてくださるようです。
- ・とても助かっております。
- ・お願いしたら、助言して下さいます。
- ・きっと大変な状態になってもアドバイス下さると思います。今はおかげ様で元気にしています。
- ・親身になってやってもらえてると思っています。
- ・助言はありました。
- ・ヘルパーさんには、特に相談しておりません。
- ・いつも体調を気遣って頂いています。

⑥ヘルパーの感染症対策はきちんとされていますか？

満足 40人 やや満足 0人 普通 3人 やや不満 0人 不満 0人
回答なし 5人

チェックされた理由を記入ください。

- ・アルコール消毒、防護服、手袋、夏の暑い時にもマスクの上にフェースシールドをして、本当に申し訳ないほどです。
- ・フェースシールド等着用されているので、普通に思います。
- ・毎回きちんとされております。
- ・しっかり対策されています。
- ・上記の通り。母は色々迷った末、ワクチンはしておりません。今後もその点よろしくをお願いします。
- ・きちんとされています。
- ・マスクもちゃんとされてますし、まめに手の消毒などもされてるみたいです。
- ・されております。
- ・この暑い夏の時は申し訳ない程の汗をかいて頂きました。早くコロナが終息する事を願っています。

3、ヘルパーへのご意見・ご要望があればお書きください。

- ・感謝しています。
- ・日頃、様々なことにご対応いただきまして、誠にありがとうございます。
- ・いつも元気良く、お掃除していただき、来ていただいたら明るくなれ、元気をいただいています。私には何もできませんが、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・重たい物（の買い物）や、上手な料理をし、何か色々和生活不便のところを助けて下さい。
- ・大変満足しております。ケアマネの山本さんにはいつもお世話になっております。
- ・今後ともよろしく願いいたします
- ・水を捨てるのに勝手口の鍵のかけ忘れのないようにお願いします。
- ・精華町は介護で十分にさせていただいていて大変よろこんでおります。これからもよろしく願い致します。
- ・あんまり丁寧によくして下さいから、申し訳ないと思います。
- ・いろいろと大変な世の中になって来て、きっと現場の皆様もご苦労も多いことと思います。有難うございます。母の場合、皆様とのつながりが唯一の日々の楽しみです。仕事の合間の何気ない言葉のやりとりで、元気と生きる勇気をもたらしているように思います。
- ・話しも良く聞いて下さって感謝しています。
- ・私達も手が回らず、掃除に料理に大変だと思いますが、本人も大変良くして下さいと満足しております。デイケアに行く準備、当日の準備と声かけもして下さい、大変助かっており、ありがたく思っております。申し訳ありませんが今後もよろしく願い致します。
- ・掃除、料理してもらう時に、やりにくい所があったり、あと台所などでの調理道具、調味料などがなかったり、使いにくかったりで、いろいろ迷惑かけてる時もあると思うのですが、その時はえんりよなく何でも言って下さっていいのでよろしく願いします。
- ・入浴介助に杉山さん、池田さん、とくらさんに週1回訪問して頂き、とても感謝しております。皆さん明るく私の愚痴も心よく聞いて下さりアドバイスもして下さいます。感謝の一言につきます。訪問して下さいるのを元気をもらえそうで楽しみにしています。
- ・母が亡くなりたいへんお世話になりありがとうございます。
- ・ヘルパーさん、どなたも支援をうける本人に対してやさしく親切に対応して頂き、信頼しています。大変よろこんでいます。いつも笑顔で接しておられます。今後ともよろしく願い致します。
- ・こちらからもよろしく願いします!!
- ・いつもお世話になっております。全てにおいて満足しております。デイへの送り出しも、母が拒否する事もありますが、デイに通所しているからこそ安心して働きに出られています。ご迷惑をおかけすると思いますが、よろしく願いします。
- ・いつもやさしく丁寧させていただいて本人も家族も大変感謝しています。

まとめ（今後の課題等）

・「1、利用説明について」の項目では85%の方に「満足」「やや満足」との高評価をいただきました。「わかりやすく説明を受けた」とのご意見をいただいた一方、「もう少し丁寧に説明がほしかった」という意見もあり、契約時に確認しながら説明することを心がけます。

介護計画書の作成に関しては「希望通り」「本人に合った」計画が立てられているとの回答をいただきました。引き続き利用者や家族の状況に添った計画を作成していきます。

・「2、ヘルパーの対応について」の項目では訪問時間について94%満足、言葉遣いや身だしなみ、感染症対策に対して83%満足との高評価をいただきました。ヘルパーの質（技術）については79%の評価をいただきましたが、「モップをすすいでくれない」「トイレ介助（出入りの時、パッドの付け具合）」「人によって差がある」といったご指摘もありました。活動内容や手順、介助方法などの確認を行い、どの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。

・「3、ご意見・ご要望」の項目には、多くのご意見をいただきました。日頃の活動に対して有難い言葉をいただき、ヘルパーの励みになる一方、「鍵のかけ忘れ」があるのご指摘もいただきました。ヘルパー間で情報を共有し、気を引き締めてミスのないように今後も活動していきます。