

訪問介護（ホームヘルパー）利用者満足度調査結果

精華町社会福祉協議会 訪問介護係

1. 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、満足度調査を行いました。
2. 実施期間 令和4年6月1日（水）～6月30日（木）
3. 調査対象 利用者61名（家族含む）
4. 調査方法 アンケート用紙による調査・無記名
5. 回収率 61名中47名（回収率77.0%）
6. 質問事項及び回答

(1) 以下の質問事項のあてはまる項目にチェックを入れて下さい。

①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	やや満足	普通	やや不満	不満
42名	4名	1名	0名	0名
89.4%	8.5%	2.1%	0%	0%

満足

- ・時間内に手際よく部屋及び水回りの清掃をしてくれて、又私の体調を気づかってくれて感謝しています。
- ・家族の要望にきちんと対応していただき感謝しています。
- ・料理・買い物(食材)を買ってきていただき、すごく助かっています。自転車しか乗れないので2～3年前から体力も落ち、食料や食材を店で買ってくるのがしんどかったのをとても助けてもらっています。味もとてもおいしい。
- ・お部屋の掃除はもちろんですが、トイレとお風呂場掃除をしていただいているおかげで、ゆっくりとお風呂につかれているのがうれしいです。
- ・本人の意向、その日の状況や支援してほしい頃合いなどをくみとって試行しながらしてくださるので、お任せしてよかったと思っています。
- ・ヘルパーさんは皆いい方ばかりで良くして下さいます。充分満足しております。来てくれはる日を待ち望んでいます。今後共よろしくお願い致します。
- ・良く気がつきよく動いてくれる。身体の事も心配してくれる。
- ・希望に沿った支援を十分に行って頂き感謝しております。

- ・とても助かっております。
- ・ていねいにお世話してくださり、大いに助かっています。
- ・興味をもっていることについて話をしてくださり、とても嬉しいです。話しかけながら支援をしていただき、会話を楽しめてうれしいです。
- ・義母の事よく理解して見ていただいていると思います。
- ・まあこんなもんかなーと思います。
- ・いつもきれいに掃除して頂いています。
- ・まだ支援がはじまったばかりなので、よく判らない部分もありますが、ていねいに仕事をしてもらっています。
- ・ご本人に寄り添った支援を行ってくださっている。
- ・急な利用依頼にも対応してもらえる。
- ・満足しています何もかも
- ・いつも大変良くして頂いていると思います。掃除、料理、デイケアの日の準備等も良くして頂いて助かっております。
- ・母の話し相手しながらも、掃除や食事の提供を時間内にしてくださっています。熱いものはアツアツに、出来立てをバランス良く並べて頂いています。
- ・皆やさしく親切。
- ・いつも楽しくおはなししながらお掃除してくださいます。

やや満足

- ・予定の時間、内容どおりに対応してくれるので。

②ヘルパーの質（ヘルパーの技術）はいかがですか？

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
37名	9名	1名	0名	0名
78.8%	19.1%	2.1%	0%	0%

満足

- ・いつも丁寧に対応していただいています。
- ・文句なしの料理の作り方、頭が下がります。本当に料理が出来立てでとてもおいしい。
- ・45分という短い時間にきれいに雑巾掛けまでしていただき感謝しています。
- ・沢山のケース経験を経たベテランだと思います。適切な対応や細やかな配慮に信頼がおけます。
- ・ヘルパー自身の技術はそれぞれだろうが、合格点だろう。
- ・お風呂の方たちも良くしていただいています。長生きさして頂いてこんなに良くしていただけてほんとうに喜んでます。
- ・家族の事も心配してくれるし、部屋がすぐにちらかってしまうが、かんたんにかたづけしてくれる。料理も上手、こまかい事も気がつき色々教えてくれる。

- ・時間内に丁寧に清潔にして頂いています。
- ・ヘルパーさんによって多少違いはありますが、ほぼ満足です。
- ・十分に介護してくださっています。
- ・きちんとやっていただいているので満足です。
- ・義母が毎回良かったと話すので、とても良いヘルパーさんだと思います。
- ・色々話しかけてくれるから気に入ってます。
- ・細やかな気配りをして頂いて感謝しています。
- ・絞った雑巾をきつくしてほしい。シャワーを元どおりにしてほしい。
- ・適切にご本人に対応して下さっています。
- ・満足しています何もかも。
- ・大変な状態にもかかわらず、掃除もササッとキレイにして頂いていますし、料理も美味しい物をいつも作って頂いて喜んでおります。デイケア朝も、来て頂いたら母も行く気になると、父も助かっております。
- ・若い人は若さでテキパキと、年配の方は(すみませんベテランの経験豊かな方)さすがの配慮で、ひと手間をかけてくださって喜んでおります。

(2) ヘルパーへのご意見・ご要望があればお書きください。

- ・大変ありがたく思っております。
- ・いつもお世話になってありがとうございます。自分は障害者でヘルパーさんには助けてもらっています。
- ・いつも笑顔で接して下さり嬉しいです。一人暮らしなのでお仕事しながらも、おしゃべりして…毎回楽しみです。
- ・今後介護度の進むことを案じていますが、これまで通りよろしく願いいたします。
- ・がんばってやって下さいます。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしく願いします。
- ・これからもご指導の程宜しくお願い致します。
- ・今後ともよろしく願いします。
- ・調理をしながらいっしょに作業も入れていただいております。何でもやっていただくと何もできなくなってしまうので、手間ですが本人の体を動かさせて下さい。
- ・やさしくかかわってくださっているのでもう嬉しいです。できるようになったことをほめてくださり、とてもうれしいと思います。
- ・私が留守の間ヘルパーさんをお願い致しております。意見、要望はありません。毎回ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。これからも大変だとは思いますが宜しくお願い致します。
- ・ありません。みなさん優れています。
- ・何にも言うことはありません。満足しています。

- ・いつもにこやかにありがとうございます。安心して母にひとりで居てもらえます。
- ・今のままでいい。

(3) 成果と課題

《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？》の質問では、89.4%の方に「満足」との回答をいただきました。理由として「きれいに掃除してくれる」「おいしく調理してくれる」「会話が嬉しい」など希望した支援内容を受けることで助かっている、とのご意見をいただきました。

《ヘルパーの質（ヘルパーの技術）はいかがですか？》の質問では、78.8%の方に「満足」との回答をいただきました。理由として「丁寧」「細やか」「配慮ができています」というご意見や、「時間内に」「テキパキと」活動を終わられている、というご意見をいただきました。しかし「雑巾をきつく絞ってほしい」「シャワーを元の位置に」といったご指摘もありました。活動を終えてヘルパーが退室する際に再確認するなど改善していきます。

《ヘルパーへのご意見・ご要望があればお書きください。》の項目では、好評なご意見を多くいただきました。感染症対策をしながらご利用者に接しているヘルパーにとって、とてもありがたく、励みになるご意見でした。「ひとり暮らしなので」「障害があるので」といった記述がいくつかあり、改めてご利用者の日常生活を支援する目的と意義を、ヘルパーで共有していきたいと思えます。