

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5年6月1日（木）～6月30日（金）
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	回答なし
38名	3名	3名	1名	0名	2名
80.9%	6.4%	6.4%	2.1%	0%	4.2%

満足

- ・本人の体の状態の変化に素早く対応して下さいます。母の様子をくわしく教えてくださいます。
- ・毎回時間内にきれいに掃除していただき、本当に感謝しています。おかげさまで毎日とはいかないまでも好きなお風呂に入れて満足しています。
- ・やさしく話しかけてくださってうれしいです。
- ・いつも時間通りに来て下さり、十分な介護をしてくださいます。
- ・安心です
- ・比較するものを知りませんが、自分としては満足しています。
- ・母が手を出してほしくない領域は守りつつ、必要な支援をしていただき、話もよく聞いていただいています。
- ・満足しています。日々一人ですので来て頂く日を楽しみにして居ります。よろしくお願い致します。
- ・義母92才です。本当に我がままで、ヘルパーさんにはご迷惑おかけしていると思います。いつもありがとうございます。私も正直、本当に困っていました。
- ・感心している。ありがたい。
- ・たのむ事が有りますがよろしく御願ひいたします。

- ・いつも細やかにお掃除して頂いて助かっています。ヘルパーさんの心遣いにも感謝しています。
- ・これ以上ない満足感です。
- ・おいしい食事を作って下さり、男手一つではできない料理を作って下さるので、ありがたいです。
- ・何時も丁寧に掃除してもらって助かっています。
- ・色々たすかっています。
- ・大変よくしていただいているので満足です。
- ・要望に丁寧にご対応していただきいつも感謝しています。
- ・いつもお世話になっております。これからもよろしく・・・

普通

- ・80才で一人ぐらしなので体調のわるいときなど植木の水やりとかお願いできたらと思います。
- ・思った通りしてくれる。

やや不満

- ・買物につれていってもらえないことが不満です。

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	回答なし
38名	4名	4名	0名	0名	1名
80.9%	8.5%	8.5%	0%	0%	2.1%

満足

- ・スムーズにやっていただいています。
- ・皆さん丁寧に介護して下さいます。
- ・ヘルパーさんの質、技術共にとても良いと思います。
- ・安心できる
- ・比較するものを知りませんが、自分としては満足しています。
- ・いつも親切にさせていただいてありがとうございます。日々一人での生活ですので来て頂ける日を楽しみにしています。
- ・仕事をしているので中々行き届かないのですが、いろいろな所に目を向けて頂けて、助けて頂いています。
- ・よくやってくれる。
- ・短い時間内にたくさんの事をして下さいます。希望に沿って実行して下さいます。
- ・特にお風呂の拭き上げは大変だと思うのですが、丁寧にさせていただいてうれしく思っています。
- ・当方の希望も快く対応して頂いております。
- ・いつもにこやかに対応して下さいます。
- ・早く料理されるので、自分もこれくらいできたらいいなと思います。
- ・色々たすかっています。
- ・料理の内容に満足しています。

- ・いつもていねいな対応してもらっているので満足しています。
- ・いつも清潔に清掃していただき感謝しています。
- ・ていねいにしてくれる。
- ・いつもお世話になっております。これからもよろしく…

やや満足

- ・いつもありがとうございます。

(2) ヘルパーへのご意見・ご要望があればお書きください。

- ・これから少しずつお願いする事が増えると思いますがよろしくをお願いします。
- ・立つのが前よりできていると「すごいですね」とほめていただき、うれしいです。
- ・やってほしい事がたのむとすぐにやって下さいます。家には誰もいないのでヘルパーさんがたよりです。
- ・特になにもありません。一人暮らしであまり人としゃべる機会もないので、少しおしゃべりできるのも楽しいです。
- ・いつもお世話になり、障害者支援して下さいありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。
- ・今後ともよろしくをお願いします。
- ・私の言った事で気分を悪くされてませんか？いつもありがとうございます。
- ・安全に活動して下さい。
- ・いつも話し相手もなく一人での生活です。来ていただく日を楽しみ乍ら日々を送って居ります。今後共よろしくをお願い致します。
- ・けがの無い様にいつも目を向けて頂いています。働いているので、本当に助かっています。
- ・満足です。
- ・満足しているので特にはないです。
- ・ずっときてください。
- ・とくになし、いっしょうけんめいにしてもらっています。
- ・これからも引き続き宜しくをお願い致します！
- ・こんなアンケート毎年？感じ悪い！

(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、80.9%の方に「満足」との回答をいただきました。身体介護、生活援助、障害者支援、それぞれご希望に沿った支援が行われていると受け止めています。

「植木の水やりをしてほしい」というご意見がありました。介護保険制度の範囲では支援できないこととなっています。他のサービスを紹介する他、今後もケアマネジャーや関係機関と連携を図り、利用者のニーズに応えられるように努めていきます。

《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、80.9%の方に「満足」との回答をいただきました。「普通」との回答も8.7%あり、より満足していただけるように、日々の情報共有、研修等でスキルアップを図っていきます。

《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、「一人暮らしの為ヘルパーの訪問を楽しみにしている」「満足」といったご意見をいただきました。

また、毎年満足度アンケートを実施しており、少数ですが負担であるというご意見もありました。「より良いサービスを提供し信頼される事業所を目指す」という調査目的を説明することで、ご理解いただくようにしていきます。