

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6年6月6日（木）～7月8日（月）
3. 調査対象 利用者69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 69名中54名（回収率78.3%）
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
44名	5名	5名	0名	0名	0名
81.4%	9.3%	9.3%	0%	0%	0%

満足

- ・希望に沿った支援を充分にいただいています。大変満足です。
- ・細かい所まで、親切にくださっています。
- ・希望に沿った支援を十分に行って頂き、大変感謝しております。
- ・利用日が病院に行く日など病院の予約時間のことも考慮いただいています。
- ・いつも希望をかなえて下さっています。
- ・不満がないから。
- ・いろいろと細かく介護のやり方をお願いしている事を、きちんと対応してくださっている。
- ・全身清拭、陰部洗浄等、助けてもらって本当に感謝しています。お湯の温度や、体交時の声掛け等、色々学ぶことが多いです。夜間の発汗が多い為、朝一で清拭してもらう事がこちらも気持ち良くなり感謝しています。
- ・いつも綺麗にお掃除して下さい感謝しております。
- ・優しく話しかけていただき、嬉しいです。身体の状態をよくみて下さって、家族のものに聞いて下さり、色々教えてもらえて助かります。
- ・いつも丁寧にお掃除していただいております。明るくお話して下さるので、気分も晴れ

ます。

- ・いつもトイレ支援助かります。楽しくおしゃべりしていただいています。
- ・何時も丁寧に掃除して下さって助かっています。体調の事も気にかけて下さり、優しい方ばかりで喜んでいきます。
- ・大変良くして下さいます。
- ・真心を感じます。
- ・いつも丁寧に食べ物を作って下さって助かってます。障害者に対しての理解があるので、安心して食事作りをして下さってありがとうございます。
- ・どの方も状況、情報をしっかり把握して下さいまして優しく親切です。
- ・きめ細かく配慮して下さいますので助かっています。
- ・限られた時間で気持ち良く仕事をして下さいます。
- ・いつもきれいにお掃除して下さい、感謝しております。
- ・大変良くして下さいます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・訪問の度に、内容をノートに記載して下さいましてよく分かり、助かっています。
- ・皆様優しく、温かいお心に感謝の言葉以外ございません。本当にありがとうございます。
- ・有難い。
- ・良く動いてくれる。
- ・なんでもみなしてもらっている。
- ・当事者の事情や希望に沿い、きちんと支援して下さいますのでありがたく信頼してお任せできます。急な変更にも気持ちよく応じていただき感謝しています。
- ・丁寧にしてくれています。
- ・満足しています。
- ・いつも丁寧にやっていただきありがとうございます。

やや満足

- ・週2回は支援いただきたい。(規定上週1回との事)
- ・休日等の臨時の依頼にも快く対応頂いている。

普通

- ・いろんな事を頼むと、やって下さいます。まだまだしていただきたい事が有ります。がんばってして下さい。

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
44名	5名	4名	0名	0名	1名
81.4%	9.3%	7.4%	0%	0%	1.9%

満足

- ・良くやって頂いていると思います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・主人がいつもヘルパーさんに会えるのを楽しみにしている。

- ・技術は勿論の事、高齢者に対する思いやりと言葉使い、そして、忙しいにも関わらず、老人の話し相手になってくれるという、優しさが身にしみて嬉しいです。
- ・十分です。
- ・言ったこと全部してくれる。
- ・ベテランの方ばかりで、予定外の介護にもてきぱきと対応していただき頼もしいです。
- ・なし
- ・いつも丁寧に掃除して頂いています。ありがとうございます。
- ・丁寧に対応してくださっています。
- ・時間内に丁寧に清潔にして頂いています。
- ・仕事もていねいで感謝しています。
- ・体調に応じた対応をとっていただいています。
- ・色々教えてもらったり、気をつけてもらったり。
- ・あいさつ、後かたづけ、汚物の処理時、てきぱき行ってもらってありがとうございます。清拭もごしごしこするのではなく、やさしく押さえる様に、基本にそって行われているのが良くわかりました。
- ・入浴の様子等を直接みることはないのですが、入浴後の当人の表情などから満足して入れて頂いているように思います。
- ・ていねいに、心のやりとりも前むきに会話もやりとりをして下さい、助かります。
- ・プロの技術ですみずみまで掃除してくださっています。家族の目が届かない所までありがとうございます。
- ・スムーズに、やっていただいています。やさしく、ていねいに、やっていただいています。ありがとうございます。
- ・ちゃんと物を移動させて、ベッドの下も掃除していただけるので有難いです。
- ・たいへん満足しています。
- ・とても丁寧で言う事なしです。
- ・良い技術をお持ちで助かっています。
- ・親切にして戴いて満足しています。
- ・障害者に食事作りは難しいのですが、注文した昼食作り、買い物して下さって本当に喜んでます。ありがとうございます。
- ・いつも楽しく接して頂いています。家族の支えになってもらっています。

やや満足

- ・いつも楽しく接して頂いています。家族の支えになってもらっています。
- ・たまに玄関の内側などが出来てなかったりする事がある。
- ・それぞれの個性とキャリアを感じます。

普通

- ・いつもしっかりとやって下さっています。これからもしっかりとやって下さい、お願いします。

(2) ヘルパーへのご意見・ご要望があればお書きください。

- ・これからさらに歳を積み重ねていくと不自由な事が増えてくると思いますので、その時々にあわせてよろしく願い致します。

- ・いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- ・何もありません。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。今後どうぞよろしく願います。
- ・特にありません。
- ・入浴時、気候によっては、とても暑かったり、寒かったりと大変と思います。ヘルパーさんの体調、どうぞ気をつけて下さい。
- ・これは制度で無理な要望とは思いますが、せめてもう30分でも援助に時間をいただけたらいつも思っています。
- ・特にありません。
- ・これからも、母に話しかけていただき、会話していただければ、うれしいです。よろしく願います。
- ・これからもよろしく願います。
- ・特になし。
- ・特になしです。
- ・何もありません。
- ・なし。
- ・自分は、料理ができないので、ヘルパーさんの食事作りには本当に頭が下がります。これからも、見守って、食事、買い物願います。ありがとうございます。
- ・ありがたく感謝しています。
- ・「窓開けて」と言われるのが、ちょっとかなん。
- ・日々の介護に戸惑うことばかりの私ですが、様々な角度からの助言にいつも助けていただけてます。心強く思うと共に感謝です。これからもよろしく願います。
- ・一生懸命して下さっているのでも今のところありません。その度言わせて頂きます。
- ・いつもの感じでよろしく願います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・重いものやダンボールをつぶす等のちょっとした事をたのめたら助かるのですが、言いにくい。
- ・現在の内容から、新たに何か必要な介護サービス等の提案等あれば、お知らせ下さい。
- ・現状で満足しています。いつもありがとうございます。
- ・これ以上の要望はございません。これからも、今までどおりの暖かさで見守っていただければ幸いです。
- ・ヘルパーさんが来てくれるので安心しています。
- ・皆さんよく働いてくれる。
- ・なし。
- ・今後、介護度が進み、介護者の負担も増えることが案じられますが、その時には相談させていただきます。(負担の少ない介護の仕方)これまで通りよろしく願います。
- ・ありません。
- ・いつもありがとうございます。お手数おかけするが多々ありますが、よろしく願います。
- ・なし。
- ・受け止めていただき、安心しています。ありがとうございます。
- ・まだまだ自分もやる事が出来なくなって来たのでいろんな事も願います。がんばってやって下さい。

・いつもありがとうございます。

(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、81.4%の方に「満足」との回答をいただき、「やや満足」と合わせて90.7%の高評価をいただきました。「丁寧にやってくれる」「良くしてくれる」と複数の記述があり、希望に沿った支援が行われるよう引き続き、ケアマネジャーやご本人あるいはご家族と情報共有していきたいと思えます。

《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、81.4%の方に「満足」との回答をいただき、「やや満足」と合わせて90.7%の高評価をいただきました。未回答も一人おられたためより満足していただけるように、定期的な研修の実施によりヘルパーの技術と質の向上に努めてまいります。

《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、「入浴時、気候によってはとても暑かったり、寒かったりと大変と思います。ヘルパーさんの体調、どうぞ気をつけて下さい」といったヘルパーを気遣って下さるご意見をいただきました。掃除での活動時に「窓を開けてと言われるのがちょっとかなん」とのご意見があり、換気の必要性を説明しながら活動に入りたいと思えます。「重い物やダンボールをつぶす等のちょっとした事をたのめたら助かるのですが言いにくい」とのご意見については、生活援助の範囲内であればできる事もあるので、気軽に要望を出していただけるよう、相談しやすい雰囲気づくりを心がけていきます。