

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7年7月1日（火）～7月31日（木）

3. 調査対象 利用者71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 71名中61名（回収率85.9%）

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
55名	1名	3名	2名	0名	0名
90.2%	1.6%	4.9%	3.3%	0%	0%

満足

- ・色々気づかせてくださるので安心しておまかせしています。
- ・いつも満足しています。かゆい所へ手のとどくようにしていただいています。ほんとうに喜んでいきます。
- ・皆さん明るく接してくさるので、元気が出ます。一人暮らしなので、おしゃべりやいろいろアドバイスもしてくさるので助かります。
- ・大変良くして下さいます。
- ・いつもお世話になっています。色々とお話して私も満足です。
- ・親切な仕事ぶりです。
- ・笑顔で話しかけながら、状態をみて、丁寧に、支援をしていただき、ありがとうございます。体の傷や様子などをおしえていただき、たすかります。
- ・どのヘルパーの方もとても丁寧に支援してくさっています。
- ・何かあればすぐ御連絡頂けるし、急な予定変更にも対応頂けて、助かっています。
- ・何事にも熱心です。
- ・本人の気持ちに沿った対応をされています。

- ・ 充分。活発にやってくれる。
- ・ いつもきっちりと掃除をして下さっています。
- ・ 定刻に来宅してくれています。
- ・ いつも声かけてくれてうれしいよ、一人でいるよりいい、深い意味はないよ、お互い気持ちいい。
- ・ 家族の伝えたことをきちんと、ていねいに行ってくださっているの。
- ・ 私の要求に応じて素早く料理してくださるので満足しています。私は終戦直後に生まれ育った人間です。何でも食べますが、ヘルパーさんのお得意な料理もしてほしいです。
- ・ いつも丁寧にやさしく母の世話をさせていただいており、大変感謝、満足しています。
- ・ 高齢者の話し相手をしてくれる、細かいところへの配慮、やさしい、笑顔
- ・ ていねい。
- ・ 声をかけながら支度をして下さるので。
- ・ 手際よく利用者にとって負担がなくしていただいている事です。
- ・ 時間内できぱきと行ってくださいます。
- ・ 色々やっていただけるから、ありがとう。
- ・ 不満はありません。
- ・ 皆様、良い人で私のことを思った対応をしてくださります。急なお願いにも応じて下さり、時間どおり来てくださるので、とても感謝しています。
- ・ とてもたすかっています。
- ・ 常時明るく、優しく対応して下さるから、大好き！
- ・ 私には気のつかない点も早く見つけて対応して下さいます。私はいつも喜んで居ります。
- ・ 買い物介護、得に助かっています。
- ・ 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。
- ・ いつも良くしていただき、大変満足しております。お世話になりありがとうございます。
- ・ 何時も丁寧に、掃除して頂いてもらっています。
- ・ 曜日、時刻など希望通りで、キッチンと対応してくれています。
- ・ 何か変化があればすぐにメモして頂いたり、急を要する事は電話して頂いたり、家族が気がつかない事を知らせてもらえるので大変助かっています。
- ・ 物を机から80cmほどの上の所に移してもらえないかと一度だけお願いしたが、それは仕事上一回もできませんと云われ、驚きましたが、とても悲しい気持ちも内心あったが、そこまできびしく云われる誠実さに信頼感をもちました。

やや満足

※記述なし

普通

- ・ ちゃんとやって頂いていると思う。

やや不満

※記述なし

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
53 名	5 名	3 名	0 名	0 名	0 名
86.9%	8.2%	4.9%	0%	0%	0%

満足

- ・ヘルパーさんのお仕事って大変ですのにほんとうにやさしくよくしていただいています。
- ・部屋の角や隅も丁寧にしてくださり、トイレのドアまで拭いてくださって、ビックリしました。
- ・技術はこの上なく大いに喜んでいます。
- ・料理も手早くして下さいます。
- ・心のこもった仕事ぶりです。
- ・水分補給にも気をつけていただき、ありがたいです。タオルケットなどもきちんとたたんでいただき、ベッド上をきれいにしていただき、うれしいです。
- ・細やかな心遣い等、主人共々大変満足させて頂いています。
- ・不足はありません。
- ・色々隅から隅までしてもらってありがたい。
- ・丁寧に対応されています。
- ・会話も平易に親しみをもって対応してくれます。
- ・みんないい人ばかり、話し相手がいていいよ、気持ちよい、お宅らはどう思っているかわからんけど…
- ・当人の表情や様子をよみとって、楽しい時間になるように対応して頂いてるので。
- ・皆さん私とは世代が違いますが、技術はさすが主婦の味です。
- ・皆さん、心細やかに対応いただけてます。
- ・ていねいです。
- ・当方からの要望を心よく聞き入れて下さり仕事もスムーズに進めて頂いており感謝致しております。
- ・自宅の食材を上手に使ってお食事を作っていただけるので。
- ・丁寧に下さって、有難いです。
- ・一生懸命していただいていることが感謝していることです。（利用者本人の言葉です）
- ・時間内できぱきと行ってく下さいます。
- ・きちんとやってくれて満足しています。
- ・不満はありません。
- ・お掃除はとても丁寧に綺麗にしてく下さります。臨機応変に買い物をしてく下さりますし、要望も言いやすい方ありがたいです。
- ・とても満足です。
- ・テキパキとキッチリとすみずみまできれいにして下さいます。
- ・おむつ交換の時でも動いたり、おとなしく待つ事もなく動きますが優しく声をかけて下さいます。私にはとても出来ません。さすがプロといつも感謝しています。
- ・上手に食事作りをして下さるので、満足です。

- ・ 時間内に丁寧に清潔にして頂いてます。
- ・ とてもやさしくさわやかな方達です。
- ・ 技術、接遇、充分満足なサービスを受けています。
- ・ お風呂など、家族がなかなか掃除できない所を手伝ってもらって満足しています。
- ・ きびきびと、時間を有効にしていねいに作業して下さることに感心してありがたく思っています。

やや満足

- ・ ほんの少しだけ。

普通

- ・ たまに、お風呂のタイルがぬめりがある時がある。
- (2) ヘルパーへのご意見・ご要望があればお書きください。
- ・ 皆さん誠心誠意仕事をして頂き感謝しています。
- ・ 暑い中いつもご苦労様です。仕事とは言え他人の家をそうじするのって大変だと思いますが、これからもよろしくお願い申し上げます。
- ・ どうか今後ともよろしくお願い致します。
- ・ いつも頼りにしています。これからも宜しくお願いします。
- ・ 後片付け後元の所へ置いて下さい（箸置き、お玉等）
- ・ 毎日のお世話に感謝です。
- ・ 家族へもやさしく話しかけていただき、うれしいです。
- ・ ない。
- ・ いつも心のこもった支援をありがとうございます。おかげさまで毎日気持ち良く過ごす事ができています。主人共々感謝です。これからもどうぞよろしくお願い致します！
- ・ ない
- ・ 今後も宜しくお願いします。
- ・ 特になし。
- ・ いうことないです。
- ・ なし。
- ・ 週一回来て下さるので合わせて自分もふだんしない拭き掃除などをしてみたいるので助かります。
- ・ 来宅してやさしく接してくれています。必要な品物用具については適時指示してくれて好感がもてます。
- ・ 何にもない。何かあればいつも言っている、お互い気持ちいいじゃろ？ありがとう。おしゃべりしたらその場が和む。
- ・ とくになし。
- ・ ヘルパーさんをお願いする食材にいつも悩みます。予め用意しなければなりませんので、毎週献立表を作って栄養学的にも毎回同じ料理にならないようにして頂きたいです。又、私にはヘルパーさんが四人紹介されましたが、せめて一ヶ月交代にしてほしい、何かこちらの不手際なことがあったのかと心配しています。
- ・ いつも大変お世話になり、ありがとうございます。母が特に困ることなく、生活できていますのもケアマネさん、ヘルパーさんのお陰です。私も安心して自分の生活を営むこ

とができており、大変感謝しています。

- ・ただ、感謝のみです。ほんとうにありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも美味しいお料理ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・いつもお世話になり、有難うございます。とても喜んでいきます。これからもよろしくお願い致します。
- ・今後共よろしくお願い致します。
- ・決められた時間で、「ていねいに」「きれいに」していただき、嬉しく思います。
- ・一時入院から退院した後に、前任者から引き継ぎがうまくいっていない事がありました。が、十分引き継ぎ等をお願いします。
- ・これからも一人暮らしなので、自分でできないことをやってほしい、手伝ってほしい。
- ・具体的なことは、父母からの話なのでよくわからないが、よくしてもらっているということも言ってます。
- ・これからもお願いします。
- ・今迄通り、明るく楽しく、お片付けもきれいにきっちりして頂きたいです！
- ・この先いつまで続き、先の見えない毎日ですが皆々様にお世話になり自宅で暮せる事を願っています。
- ・いつも、キッチンと介護していただいてありがとうございます。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・別にないです。
- ・技術、接遇、充分満足なサービスを受けています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・私が質問とかしても、いつも私の心に寄りそって意見をきかせてもらって、この身体的に重症をかかえて一日ずつ生きている私の心を明るくして下さる方に感謝しています。これからもよろしくお願いします。

(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、90.2%の方に「満足」との回答をいただき、「やや満足」と合わせて91.8%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ました。その一方で「やや不満」に2名の方の回答がありました。具体的な記述はありませんでしたが、どのご利用者にも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ひます。

《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、86.9%の方に「満足」との回答をいただき、「やや満足」と合わせて95.1%の高評価をいただきました。

「たまに、お風呂のタイルがぬめりがある時がある。」との回答があったため、掃除方法や手順の確認をし、満足していただけるサービスの提供に努めていきます。

《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、多くの感謝の

ご意見をいただきました。しかし「私にはヘルパーさんが四人紹介されましたが、せめて一ヶ月交代にしてほしい、何かこちらの不手際なことがあったのかと心配しています。」というご意見がありました。1週間に複数回のご利用のため、休みになったヘルパーの代わりに新たなヘルパーが訪問する事があり、説明はさせていただいたものの、混乱を招いてしまいました。他にも「前任者から引き継ぎがうまくいっていない事がありました、十分引き継ぎ等をお願いします。」というご意見があり、ケアマネジャーの交替に伴って連携がうまくとれていないと感じられたようです。今後ご迷惑をおかけすることのないよう、気をつけていきます。