

利用者アンケート実施結果（ヘルパーステーションさんじょう社協）

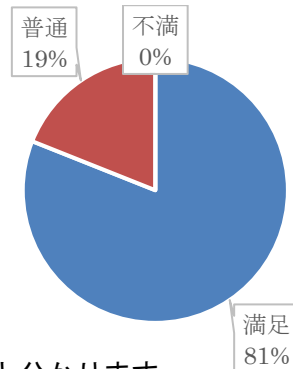
R4 11月から配布開始。

R5 1月集計。

＜アンケート結果（介護保険、介護・独自・サービスA、名前記載有り）回収率 100% 58人/58人＞

問1 ヘルパーは介護に適した身だしなみをしていますか？

満足	47人
普通	11人
不満	0人

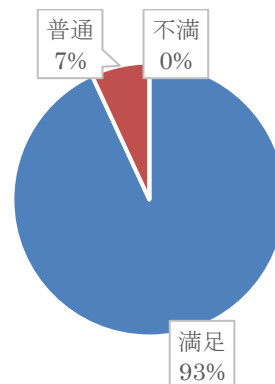


（意見）

- ・いつもきちんとしています。一目見て「ヘルパーさん」だと分かります。
- ・時間通りに訪問していただき、一緒に調理をしています。清潔感があり良いと思います。
- ・どなたが来られても、きちんとしています。
- ・

問2 ヘルパーは気持ちの良い挨拶をしていますか？

満足	54人
普通	4人
不満	0人

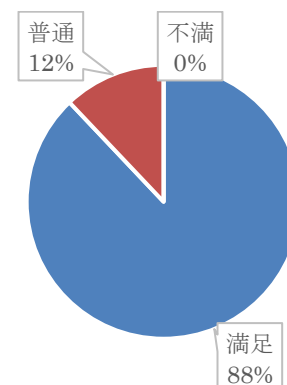


（意見）

- ・とても丁寧です。
- ・いつも気持ちのよい挨拶です。（2名）
- ・訪問する時、声をかけて入ってくれます。

問3 ヘルパーの態度、言葉遣いは丁寧ですか？

満足	51人
普通	7人
不満	0人



（意見）

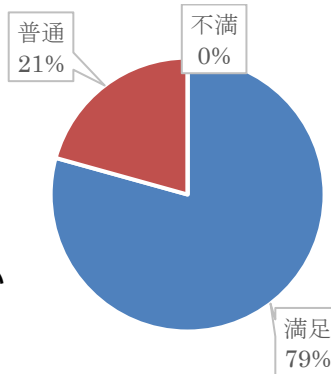
- ・満足しております。
- ・はっきりした声で聞きやすいです。時間変更のある時は、前もって知らせてくれます。

問4 訪問介護計画書の内容に関して、御利用者や家族の意見や要望に即した内容となっていますか？

満足	46 人
普通	12 人
不満	0 人

(意見)

- ・一人暮らしの為、何かと不自由な面を補ってもらいたいと思っていますが、老人の無理強いにならないよう心がけています。宜しくお願いします。
- ・こちらからの話にも、きちんと耳を傾けてくれる。
- ・本人の話を聞きながら、話かけて頂き、満足しています。
- ・時間変更、キャンセルがあった時に対応してもらい、助かっています。
- ・現在、週2回のヘルパー介護サービスを利用しています。要望などをサービス実施に取り入れて頂いています。
- ・状況に沿った内容になっているが、逆に訪問介護関係者側からの提案もほしい。ただし、費用のかかるもののみを含んだ提案はお断りしたい。利用者は意見と要望を示せないで、態度・表情からそれらを察していただきたい。
- ・訪問時間等、カレンダーに記入しておきます。

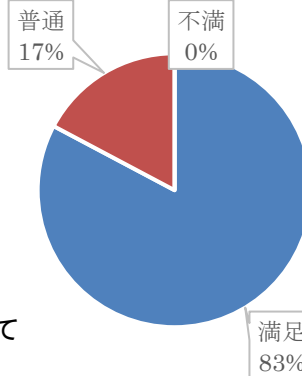


問5 何か、相談や困りごとがあった時は、気軽にヘルパーに話かけられていますか？

満足	48 人
普通	10 人
不満	0 人

(意見)

- ・親切に話してくれています。
- ・満足しています。ヘルパーの方にお会いした時は相談に乗って頂いております。
- ・排泄介助・身体の清拭を覚えたいので見学させて頂き、役に立っています。いつも心良く聞いて頂き助かっています。
- ・従来の役割を果たして下さいます。感謝です。
- ・介護のキーパーソンとして、ほとんど会うことはないのですが、大事な事はメモに残したり、療養手帳に記入しており、後日「了解しました」と返答して下さいます。
- ・主人が亡くなり、寂しい気持ちですが、ヘルパーさんが自宅に来ると、色々と話を聞いていただきます。



問6 ヘルパーに対するご意見等がありましたら、御自由にお書き下さい。

(意見)

- ・いつも明るく楽しくありがとうございます。
- ・これからも宜しくお願いします。(複数名、回答)
- ・ありがとうございます。本当に助かっています。どうぞ宜しくお願いいたします。(複数名、回答)
- ・年をとってますので、なるべく自由に暮らす事を心がけています。ありがとう。
- ・明るく過ごせるのはヘルパーのおかげです。
- ・皆さん良い方ばかりで、来て下さるのがとても頼みです。(複数名、回答)
- ・時間内にオムツ交換、昼食の介助をして頂き、本当に感謝しています。
- ・だんだん本人の調子が良くなり、少し不安です。できれば、訪問介護の回数を増やして頂きたいです。
- ・家族に無駄口をたたかず、決まった作業をして下さるので、満足している。今後とも、小野山ヘルパーにお願いしたい。
- ・いつも良い挨拶をして下さり、気持ちが落ち込んでいる時も助けられています。
- ・本人は家族以外とはほとんど接触がない為、忙しいのは分かるが、仕事が済むとすぐ次の訪問先に向かわれる為、本人と一緒に話をする時間を作ってほしい(御家族)
- ・優しく気軽に話相手になってくれます。掃除もしっかりしてくれます。
- ・今後、体調不良を起こすことが多々あると思うので、その時は宜しくお願いします。
- ・義母のことで、いつもヘルパーさんには面倒をおかけしています。いつもきちんと対応して下さい、とても助かっています。
- ・色々なこと言って申し訳ない時もありますが、今後とも宜しくお願いします。
- ・家族は留守の為、ヘルパーさんに会う機会がない。担当の方が変わられる場合は、どんな人が来ているのか分かっていると安心。(例、顔写真付きの自己紹介等)
- ・時々、グサッとくる事を言われたりするのが、つらい時があります。
- ・利用者だけではなく、介護者にも分かるように説明をしてほしい。(耳が遠いので、大きな声で分かったかを確かめてほしい)*御家族
- ・ヘルパーさんからコメント記入欄にいつも記載があり助かっている。家族からのコメントができず申し訳なく思っている。
- ・本人は、ヘルパーさんの役割を十分に理解できていない部分がある。今後は支援の範囲を理解し、本人の生活態度が維持し続けられるよう心掛けたい。(御家族)

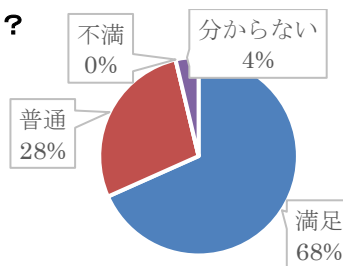
<アンケート結果（障がい支援、名前記載有り）回収率 100% 32 人/32 人>

問1 ヘルパーは介護に適した身だしなみをしていますか？

満足	22 人
普通	9 人
不満	0 人
分からない	1 人

（意見）

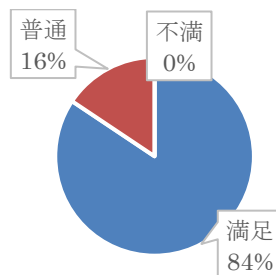
- ・ 見えないので、分かりません。



問2 ヘルパーは気持ちの良い挨拶をしていますか？

満足	27 人
普通	5 人
不満	0 人

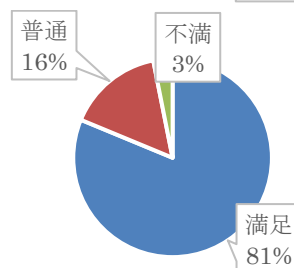
（意見）なし。



問3 ヘルパーの態度、言葉遣いは丁寧ですか？

満足	26 人
普通	5 人
不満	1 人

（意見）なし。

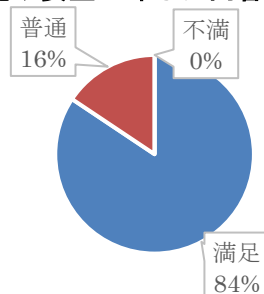


問4 訪問介護計画書の内容に関して、御利用者や家族の意見や要望に即した内容となっていますか？

満足	27 人
普通	5 人
不満	0 人

（意見）

- ・ ヘルパーの訪問時間を1時間半ではなく、1時間にしてほしい。

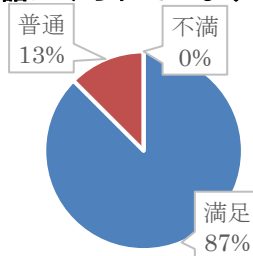


問5 何か、相談や困りごとがあった時は、気軽にヘルパーに話かけられていますか？

満足	28 人
普通	4 人
不満	0 人

（意見）

- ・ とても話しやすいので、いつも話を聞いてもらっているのだから心強い。（御家族）



問6 ヘルパーに対するご意見等がありましたら、御自由にお書き下さい。

（意見）

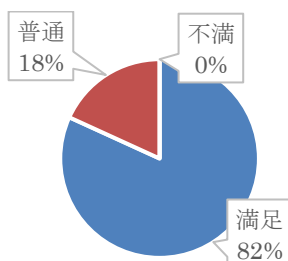
- ・ 「特になし」複数名、回答。
- ・ ありがとうございます。
- ・ 社名が入っていない車で来てほしい。恥ずかしいです。

＜アンケート結果（名前記載無し）回収率 100% 22 人/22 人＞

問1 ヘルパーは介護に適した身だしなみをしていますか？

満足	18 人
普通	4 人
不満	0 人

（意見）なし。

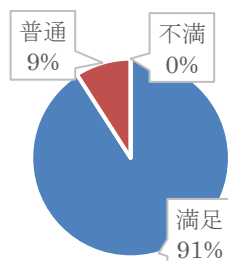


問2 ヘルパーは気持ちの良い挨拶をしていますか？

満足	20 人
普通	2 人
不満	0 人

（意見）

- ・大きい声で良いです。

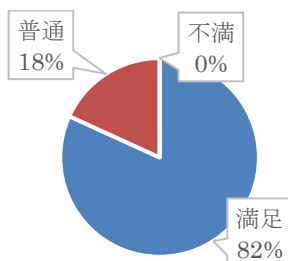


問3 ヘルパーの態度、言葉遣いは丁寧ですか？

満足	18 人
普通	4 人
不満	0 人

（意見）

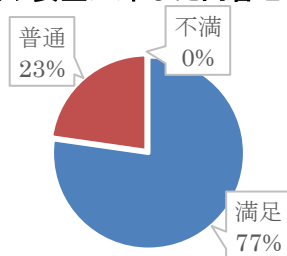
- ・良好です。



問4 訪問介護計画書の内容に関して、御利用者や家族の意見や要望に即した内容となっていますか？

満足	17 人
普通	5 人
不満	0 人

（意見）なし。

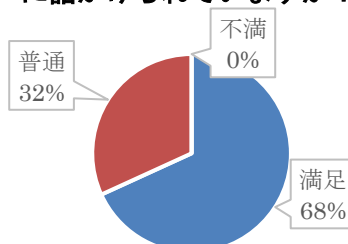


問5 何か、相談や困りごとがあった時は、気軽にヘルパーに話かけられていますか？

満足	15 人
普通	7 人
不満	0 人

（意見）

- ・いつも会話しながら調理をしています。



問6 ヘルパーに対するご意見等がありましたら、御自由にお書き下さい。

（意見）

- ・いつもありがとうございます。よくしていただき、感謝しています。
- ・いつも手早く料理してもらい、ありがとうございます。いつも助けてもらっています。これからも宜しくお願い致します。（複数名、回答）
- ・いつも細かい心配りをしてもらい、感謝しています。
- ・大変満足しています。（複数名、回答）
- ・本人が理解できる言葉で話してもらえるので、本人も落ち着いて行動ができています。（御家族）