

## 令和3年度 富の里ヘルパーステーション 利用者満足度調査結果

- 調査期間: 令和3年12月20日(月)～ 令和4年1月14日(金)
- 配布対象者: 38名(令和3年12月20日時点で当ステーションが担当させて頂いている、在宅のご利用者)
- 本調査の回答率: 81.5% (※昨年度回答率: 75%)
- 本調査のおもな回答者

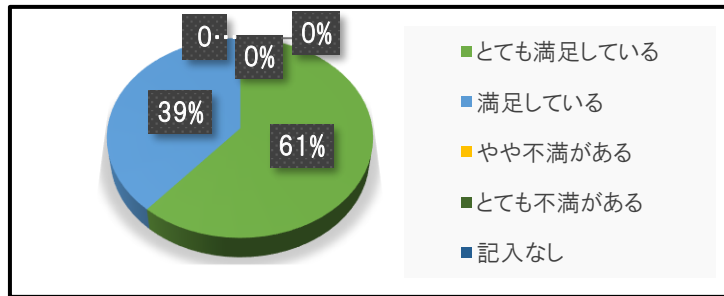
ご本人	ご家族	ご本人とご家族と一緒に	回答合計
18	9	4	31

- 以下、調査結果

### (1)ヘルパーが提供するサービスについて

①ヘルパーは、ケアマネジャーが作成するケアプラン(支援内容や時間、目標など)に沿って、サービス提供をしていますか？

とても満足している	19
満足している	12
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0

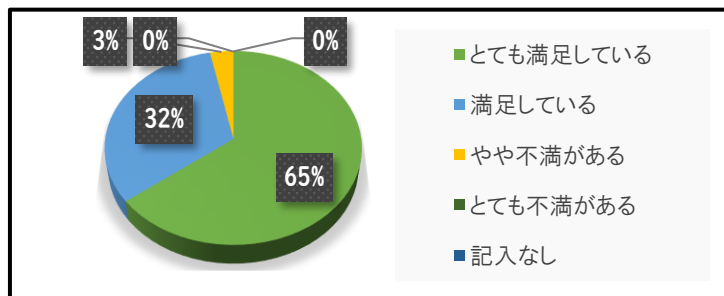


#### [ご意見]

- ・大変助かっています。
- ・重い物を運んでくれたりするのは助かる。ヘルパーのおかげで生活できている。大変だとは思いますが・・・
- ・ありがたいと思っています。
- ・みんな良くしてくれる。
- ・毎回、時間厳守で来てくれます。
- ・ケアマネジャーのケアプランがよく分からないので、どのようなサービス提供なのか分からない。

②ヘルパーは、その日のあなたの体調を確認し、状況に合わせてサービス提供をしてくれますか？

とても満足している	20
満足している	10
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	0



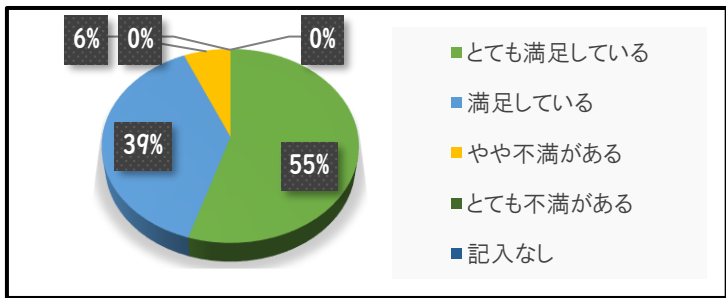
#### [ご意見]

- ・一生懸命してくれている。一日で何件もまわるので、最近ヘルパーのことを大変やなあと思う。
- ・毎回きれいにして頂いており、助かっています。

(次ページへ続きます)

③ヘルパーは、あなたの暮らしを支援するにあたり、ケアマネジャーなどの関係者と、十分な連携や協力ができていますか？

とても満足している	17
満足している	12
やや不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	0

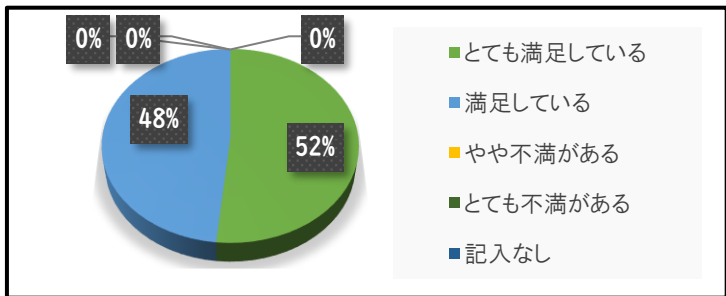


[ご意見]

- ・(ケアマネとの連携と協力について)それだけ責任もあるのだろう。
- ・ケアマネジャーさんからの度々の連絡はありません。
- ・どのような連携や協力が良いのか分からない。

④ヘルパーを利用することで、自分でできることが増えたり、(ご家族を含めて)気持ちが明るくなるなど、毎日の暮らしがより良い方向に変わってきた、もしくは変わったと感じますか？

とても満足している	16
満足している	15
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0



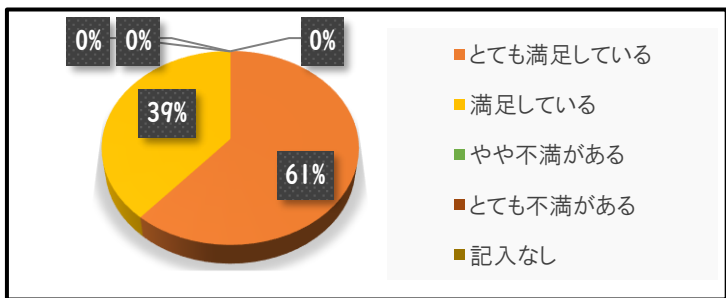
[ご意見]

- ・来てもらうのが楽しみ。
- ・変わらない。
- ・調理の限り、満足している。
- ・ヘルパーさんに訪問してもらってことで、一人での排泄にならず、精神的に安心しているようです。

(2)ヘルパーの基本姿勢について

①ヘルパーの言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか？

とても満足している	19
満足している	12
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0



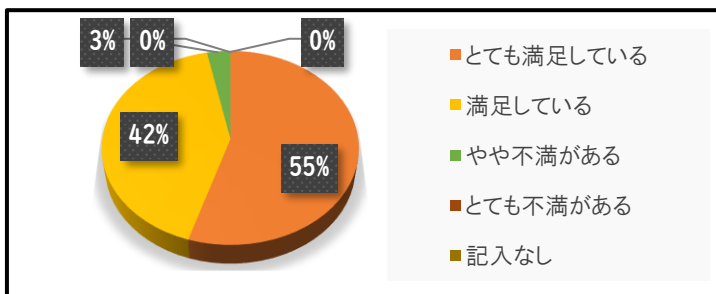
(次ページへ続きます)

[ご意見]

・バタバタ来られると、こっちも気が焦る。(部屋に)長い髪の毛を落とされるのは嫌。世話になっている身だが、言葉づかいはなかなか直らんとは分かっている。  
 ・掃除に来て頂いている間は、しゃべったり笑ったりして、気持ちが明るくなります。

②ヘルパーは、あなたが困ったことがある際に、相談しやすいですか？

とても満足している	17
満足している	13
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	0

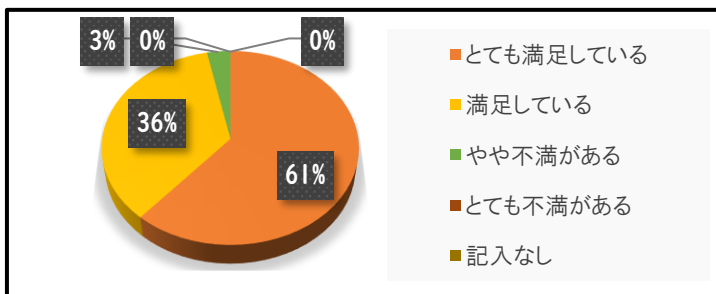


[ご意見]

・話しやすい方で、大変喜んでます。ありがとうございます。  
 ・とても相談しやすい。  
 ・まだ、あまり困ったことや相談することが発生していないので・・・。

③ヘルパーは、自宅(自室)の物を丁寧に扱い、もとの場所にきちんと戻していますか？

とても満足している	19
満足している	11
やや不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	0

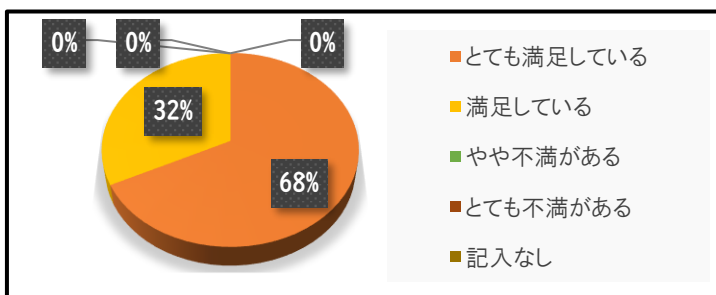


[ご意見]

・ヘルパーさんによっては、買物の時に不満がある。

④ヘルパーのことを信頼し、安心してサービスを受けることができますか？

とても満足している	21
満足している	10
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0



(次ページへ続きます)

[ご意見]

- ・はい。とても安心してしています。これからもよろしく願いいたします。
- ・本人とても満足しています。妹よりも優しく声かけてくれて嬉しいです。

●当ステーションに対するご意見・ご要望(自由記述)

[ご意見]

- ・毎日でも来てほしい。
- ・いつもお世話頂き、感謝致します。ありがとうございます。
- ・大変お世話になっております。いつも感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・来てもらって話をするのが、楽しみです。
- ・ヘルパーさんに、処方の確認をさせるのはやめさせてください。
- ・何もかも、安心して任せられます。
- ・徐々に認知力が低下しているのが分かります。時々、ヘルパーに強い言葉をかけているのではないかと気になります。今回、お薬の件ではご面倒なことも心よく引き受けて頂き、とても助かっています。
- ・いつもお世話になっております。今年も何かと大変なことをお願いするかと思いますが、よろしくお願い申し上げます。アンケート、きちんと本人と話しながら書かせて頂きました。本人は皆優しいと、とても喜んでおります。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・〇〇病院を退院して3年になりますが、ここまでやれたのは富の里ヘルパーの皆さんに助けて頂いたお陰です。本当に感謝しております。ありがとうございます。これからも助けてください。お願い致します。
- ・ヘルパーさんのおかげで、家族は毎日働くことができています。これからもよろしくお願い致します。この場を借りて・・・本当に感謝をしています。ヘルパーさんたちも自分の健康には気をつけてください。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。最近トイレ周りを汚すことが多くなっています。ご迷惑をおかけしております。これからもよろしくお願い致します。
- ・良いヘルパーさんだと思います。
- ・〇〇さん(ヘルパー名)には大変良くして頂き、有難く思っております。
- ・皆良くしてくれるので、今のままで良いです。
- ・明るい人が来られると、とても楽しい気持ちになります。
- ・年を重ねてきたので、耳が聴こえにくくなり、言葉もはつきりなくなってきた。眼医者にも行っていますが、物が2重に見えたりするので、気をつけてください。
- ・いつもありがとうございます。

●管理者より本調査に関して

- ・皆さまより、率直な評価やご意見等を頂戴しまして、誠にありがとうございました。
- ・お寄せ頂きました評価やご意見等につきましては全て、全スタッフで共有させて頂いております。
- ・本内容については、次年度の事業計画等にも反映し、さらなるサービスの質の向上につなげていく所存です。
- ・私どもは、ご利用者様のご自宅を訪問し、生活に密着したサービスを提供させて頂いていることから、ご本人様やご家族様にとって身近な相談相手と認識されることもございます。今後も、このようなお気持ちに対し失礼のないよう、皆様の立場に立った支援の充実に努めてまいります。
- ・これからも、ご本人や介護するご家族の生活の質の向上のため、ヘルパーサービスに対するご意見やご要望をお伝え頂けると幸いです。どうぞ、よろしくお願い申し上げます。