

# 令和4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4年12月15日(木)～ 令和5年1月31日(火)

●配布対象者: 55名(令和4年12月15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: 90.9% (※昨年度回答率: 81.5%)

●本調査のおもな回答者

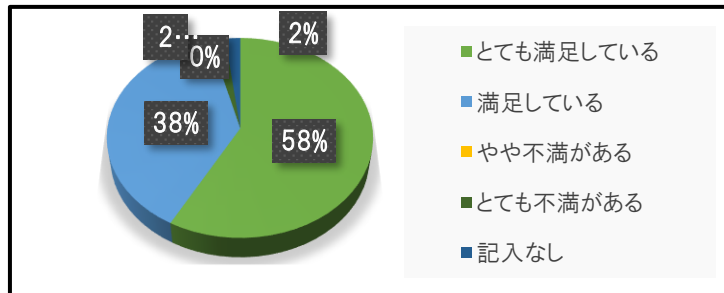
ご本人	ご家族	ご本人とご家族と一緒に	回答合計
32	12	6	50

●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	29
満足している	19
やや不満がある	0
とても不満がある	1
記入なし	1

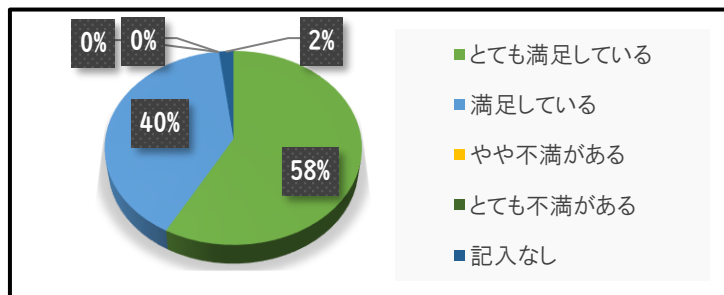


[ご意見]

- ・日頃の部屋の片づけ方で気が付くところは、ご指導いただけると助かります。
- ・いつもおいしいものを作ってもらい、夕食が楽しみです。
- ・融通がきかないことがある。

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	29
満足している	20
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	1



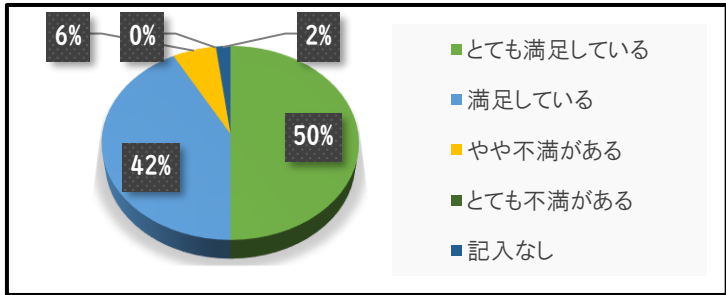
[ご意見]

- ・毎回体調を聞かれています。
- ・十分してもらっています。
- ・いつも気にしてもらっています。
- ・声をかけてくれます。

(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	25
満足している	21
やや不満がある	3
とても不満がある	0
記入なし	1

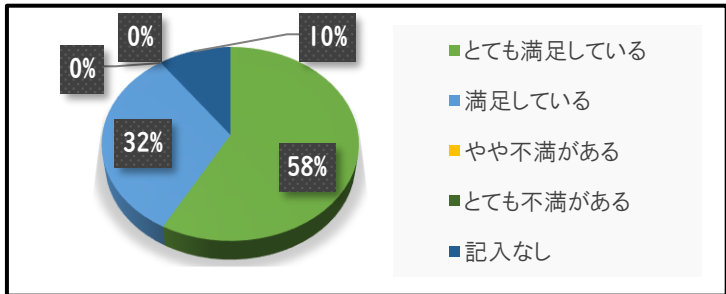


[ご意見]

・ちょっとわかりません。  
 ・できています。  
 ・連絡悪い。

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	29
満足している	16
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	5



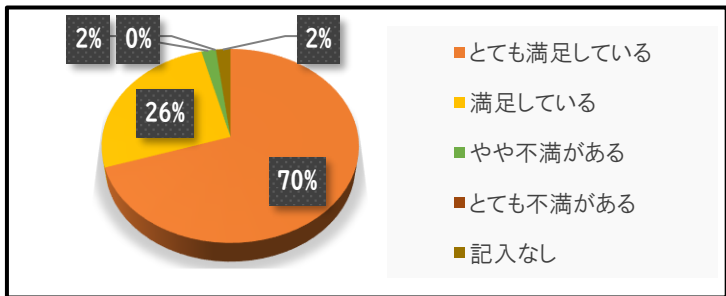
[ご意見]

・まだ2回の利用なのでよくわかりません。  
 ・来宅してくださっている間、会話ができて気持ちが明るくなります。明るいヘルパーさんが良いですが、今の方も満足しています。楽しみに待っております。  
 ・頑張れます。  
 ・明るくなりました。

(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	35
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	1



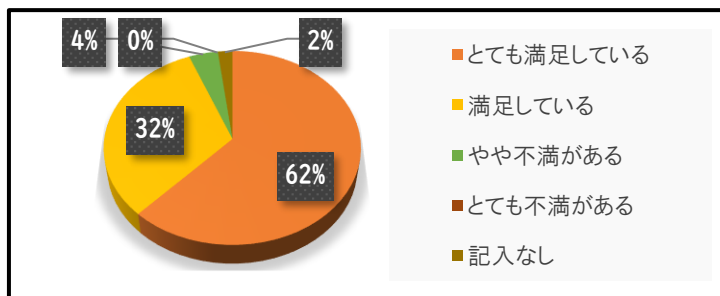
(次ページへ続きます)

[ご意見]

・お世辞抜きで丁寧。  
・満足しています。

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	31
満足している	16
やや不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	1

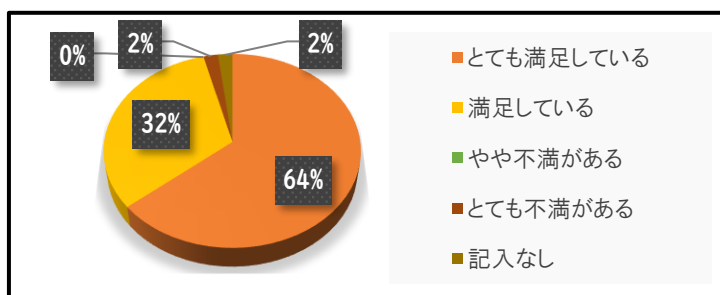


[ご意見]

・話しやすいです。  
・嫌なことがあると話を聴いてくれる。  
・言うとおりにならない。

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	32
満足している	16
やや不満がある	0
とても不満がある	1
記入なし	1

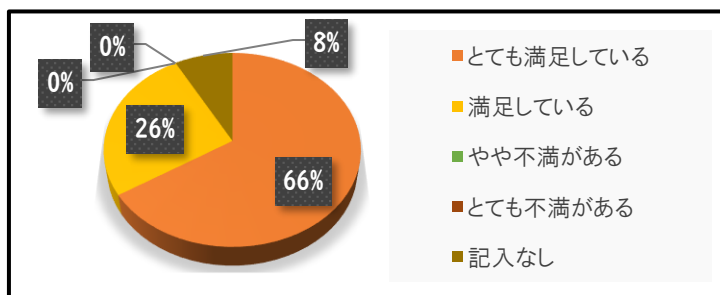


[ご意見]

・利用し始めたばかりなので、まだ話をしたことがない。  
・最後まできちんとしてもらえます。  
・自分の配置に戻っていない。

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	33
満足している	13
やや不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	4



(次ページへ続きます)

[ご意見]

・安心できます。

●当ステーションに対するご意見・ご要望(自由記述)

[ご意見]

・朝が少し遅いと嬉しいです。  
・利用して1か月ほどであるため、もう少し期間が必要と思う。  
・アンケートを出すには(利用し始めたばかりなので)早いと感じる。  
・ヘルパーさんが母によく話しかけて下さることで、脳の活性化にもなっています。私も介護者として排泄の介助はしますが、ヘルパーさんが一部を担ってくださるので、介護しているのは自分だけではない、ヘルパーさんと一緒に介護している、と思えます。精神的にも楽になっています。ありがとうございます。  
・とても満足しています。  
・私自身の体力がなくなり、大変助かっております。心から感謝しております。本当にありがとうございます。  
・床の間等の拭き掃除がプランに入ると助かります。(テーブルの上、TV台、床の間が気になります)  
・信用していますので、意見等はありません。  
・精一杯して頂いているので意見等はありません。  
・今のところ、私が安心できるように気をつけて下さってます。何でも安心してお願いしています。  
・来てもらえるだけで有難い。

・良くして頂いている。このままで良いです。良すぎます。  
・意見等は別ありませんが、若い人は私どもの現状を知っていないので早く知ってほしいです。  
・〇月よりお世話になっております。週の途中で訪問して頂き生活の様子を見て必要な援助をして頂き助かっています。デイサービスの準備もあり、月曜日の援助を追加したことで、より生活が整い安心につながっております。支援中の父の様子はいかがでしょうか。父は自分では自立していると思っており、支援の必要性の自覚に欠けております。洗濯等生活支援等の申出に拒否的だとは思いますが、うまく関わって支援して頂けたら助かります。支援で何かお困りのことがあればお知らせください。今後ともよろしくお願い致します。  
・新しい年を迎えられる事、感謝申し上げます。今後どうぞ、よろしくお願い申し上げます。身体が思うように動きません。ヘルパーさんに食事をつくってもらったら、いくらかかるか教えてください。  
・いつもお世話になります。週に1回、ヘルパーさんとお会いするのが楽しみです。  
・母はヘルパーさんが来るのを楽しみにしています。いつも色々として頂き、ありがとうございます。  
・一生懸命してもらっているヘルパーさんの悪いことは書けないので、このアンケートはあまり意味がない。  
・部屋の匂いが気になるので、気がついたら注意してください。  
・父もヘルパーさんにとても感謝しております。お手伝い頂いているおかげで、日々の暮らしが清潔に安心して過ごせております。また、訪問時の会話も楽しみにしているようです。細かいお心配り、とても感謝しております。

●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。  
・一部、担当のケアマージャー様との連携や、暮らしに関する改善度の実感について、ご意見等を頂戴しております。この点に関しましては、サービス提供責任者を始め、チーム全体での課題として認識を改め、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。