

## 令和5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5年11月15日(水)～ 令和5年12月30日(土)
- 配布対象者: 62名(令和5年11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: 91.9% (※昨年度回答率: 90.9%)
- 本調査のおもな回答者

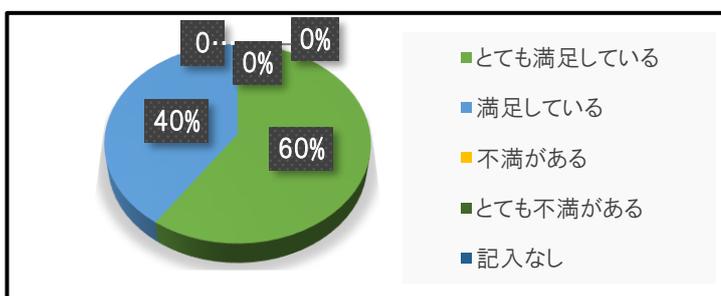
ご本人	ご家族	ご本人とご家族と一緒に	回答合計
43	9	5	57

- 以下、調査結果

### (1)ヘルパーが提供するサービスについて

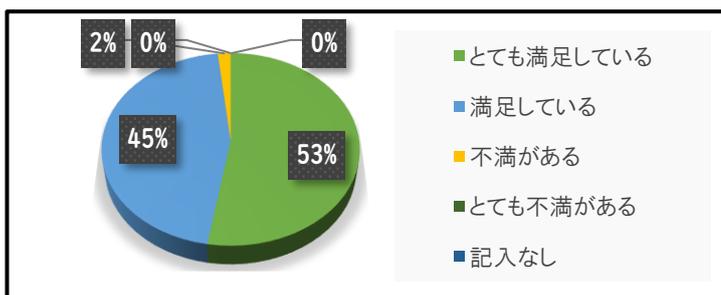
①ヘルパーは、予定されている支援内容や時間等に沿って、サービス提供をしていますか？

とても満足している	34
満足している	23
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0



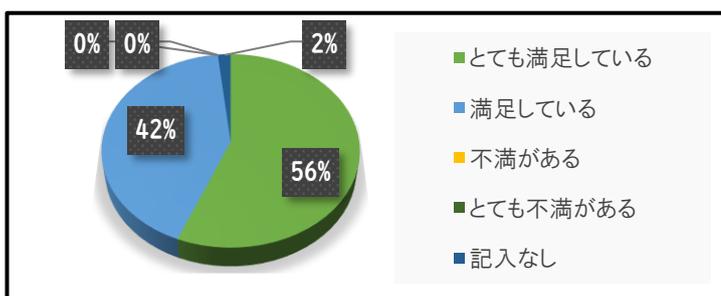
②ヘルパーは、その日のあなたの体調を確認し、状況に合わせてサービス提供をしていますか？

とても満足している	30
満足している	26
不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	0



③ヘルパーは、支援(介助)前の声かけや、終了後の確認をしていますか？

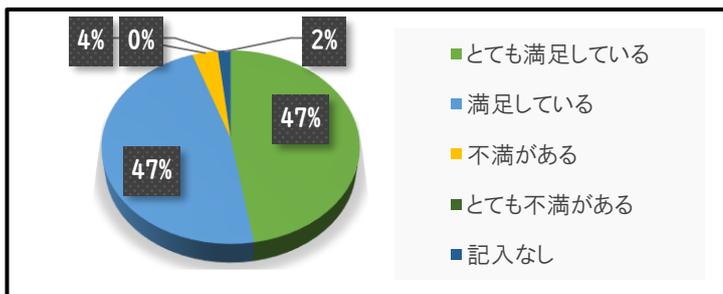
とても満足している	32
満足している	24
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	1



(※次項に続きます)

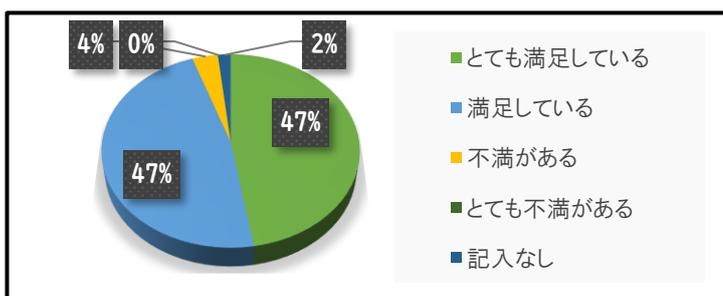
④ヘルパーは、ケアマネジャーなどの関係者と十分な連携や協力ができていると感じますか？

とても満足している	30
満足している	24
不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	1



⑤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と感じますか？

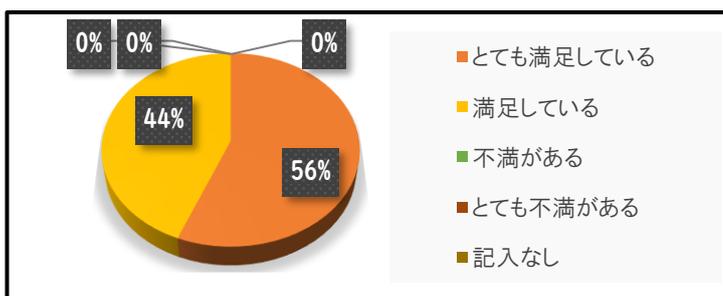
とても満足している	27
満足している	27
不満がある	2
とても不満がある	0
記入なし	1



(2)ヘルパーの基本姿勢について

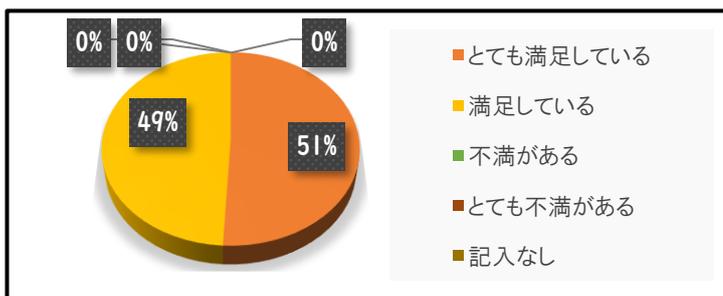
①ヘルパーの言葉づかいや態度、声の大きさなどに満足していますか？

とても満足している	32
満足している	25
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0



②ヘルパーは、あなたが困ったことがある時に、相談しやすいですか？話を聞いてくれますか？

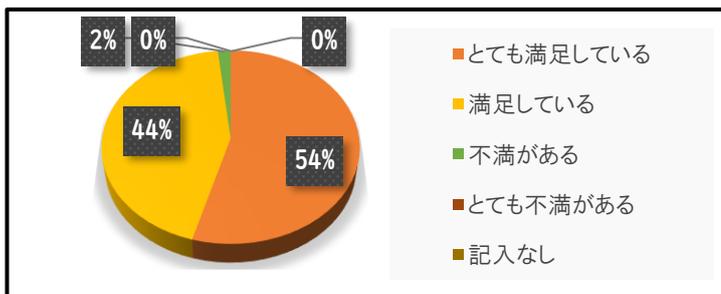
とても満足している	29
満足している	28
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0



(※次項に続きます)

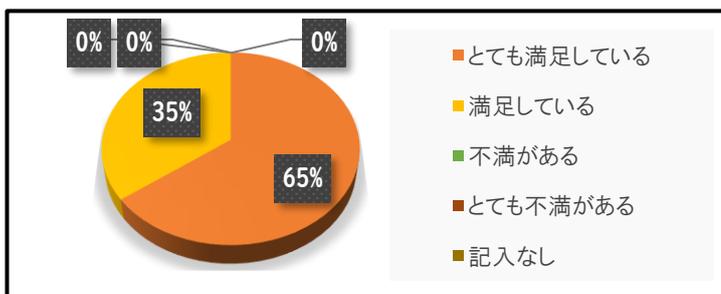
③ヘルパーは、自宅(自室)の物を丁寧に扱い、もとの場所にきちんと戻していますか？

とても満足している	31
満足している	25
不満がある	1
とても不満がある	0
記入なし	0



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？(個人情報保護を含む)

とても満足している	37
満足している	20
不満がある	0
とても不満がある	0
記入なし	0



●当ステーションに対するご意見・ご要望(自由記述)

[ご意見]

- ・感謝しています。
  - ・まだ利用をはじめてひと月なのでよく分からないのですが、今後もよろしくお願いします。
  - ・皆さま、とてもやさしく接して下さい、話を聞いて下さり、大変感謝しています。引越してしまうことになり、とても残念です。ありがとうございました。
  - ・大変良くしてもらっており、感謝しています。
  - ・仕事の範囲をどこまで頼んでよいか分からなくなることがある。
  - ・素晴らしいヘルパーさんを派遣して下さいありがとうございます。色々な相談にも乗ってくれて心強く、感謝しています。今後ともよろしくお願いします。
  - ・同居者も●●障がい者●級になり、●●病院に入院しています。同居者の部屋もお願いはできますか？皆さま気持ちよく仕事をして下さるので感謝しています。
  - ・寒い日も仕事をして頂き、感謝しています。ヘルパーさんもお大事に・・・。
  - ・いつも大変お世話になっており、感謝しております。
  - ・今まで通りお願いします。
  - ・ヘルパーさんが来て頂ける日を楽しみに待っております。
  - ・今のところ、ヘルパーに意見要望はありません。ケアマネジャーさんからの連絡や訪問がもう少しあれば良いと思う。電話でも良いので。
  - ・いつもお世話になり、ありがとうございます。
  - ・いつもお世話になっております。週3回の訪問で生活の質が上がっています。何か困っていることや提案等があればお知らせ下さい。LINEの連絡ができるようになると良いのですが・・・
  - ・急な変更などにも快く対応してくださいました。テレビ電話などをお願いすることもありましたが、きちんと対応して頂き感謝しております。
  - ・年齢の差を気にして言えないこともあります。
  - ・掃除機をかける時は物を動かして下のホコリも吸ってほしい。
- (※次項に続きます)

- ・一生懸命掃除して下さる姿に感心しています。冷たい床の間を雑巾がけしてくださり感謝しています。
  - ・規約(ケアプラン)に含まれていませんが、ついでに床の間も雑巾がけしてくれると助かります。
  - ・週1回の日を楽しみにしています。話したり笑ったりなんでも話せます。とても良くしてもらっています。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。
  - ・とても満足で何も言うことはありません。
  - ・最初からすべてに満足しています。
  - ・調理時間が短いようなので、せめて1時間ぐらいにしてもらえないかと思います。
  - ・退院後1年が経過し自宅で過ごせるのも、皆さまのご支援のおかげです。家族不在にしている中、いつもありがとうございます。今後ともお願いします。
  - ・都合良くしてくれていて助かっています。夫(も高齢なので)が無理をすることもなくて助かる。これからもお願いしたい。夫婦では何もしきれないので。
- 
- ・あなたたちが来ないと、夜が明けないぐらい待ち遠しく感じます。
  - ・身体介助、食事介助にいつも明るく声かけして頂いて介護して下さっています。発語のない妻でしたが、皆様方のおかげで本当に驚くほどの言葉が出るようになり、少しの会話ができるようになりました。食事もよく食べてくれて、体重が6か月で8キロ増えて体力もつき、発熱や風邪ひきなども一度もありません。リハビリに取り組むことができるようになりました。皆様方から見かねてパジャマのボタン取付2回、爪切り数回、耳掃除など時間に余裕があるとお世話を頂きました。感謝でいっぱいです。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。
  - ・ヘルパーさんとはいろんな話をして楽しく過ごしています。皆さん優しいです。早いもので、10年近くお世話になっています。これから先、介護をして頂くことが増えてくると思いますが、よろしくお願い致します。

## ●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、スタッフ全員で共有させて頂いております。
- ・一部、担当のケアマネ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、ご意見等を頂戴しました。在宅での暮らしをご支援するにあたっては、こうしたご利用者の皆さまが実感しづらい点にも、専門職として注目し、少しでも「生活の質」の向上につながる支援のための研鑽の機会につなげて参りたいと思います。
- ・また、ご支援させて頂いてるサービス内容についても、ご意見等を頂戴しました。この点に関しましては、ご担当頂くケアマネジャー様とも情報を共有させて頂き、より良いご支援の方策を一緒に検討させて頂ければと思っております。
- ・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。