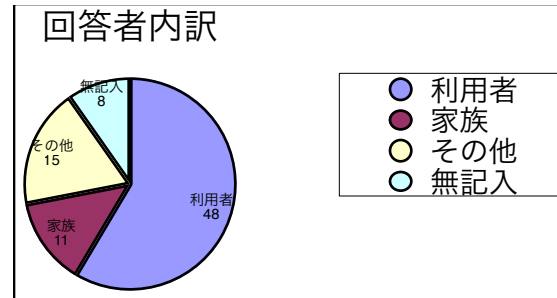


## ヘルパーST満足度調査アンケート結果集計 (令和4年2月実施)

配布数 87  
回収数 82 (回収率) 94.25%

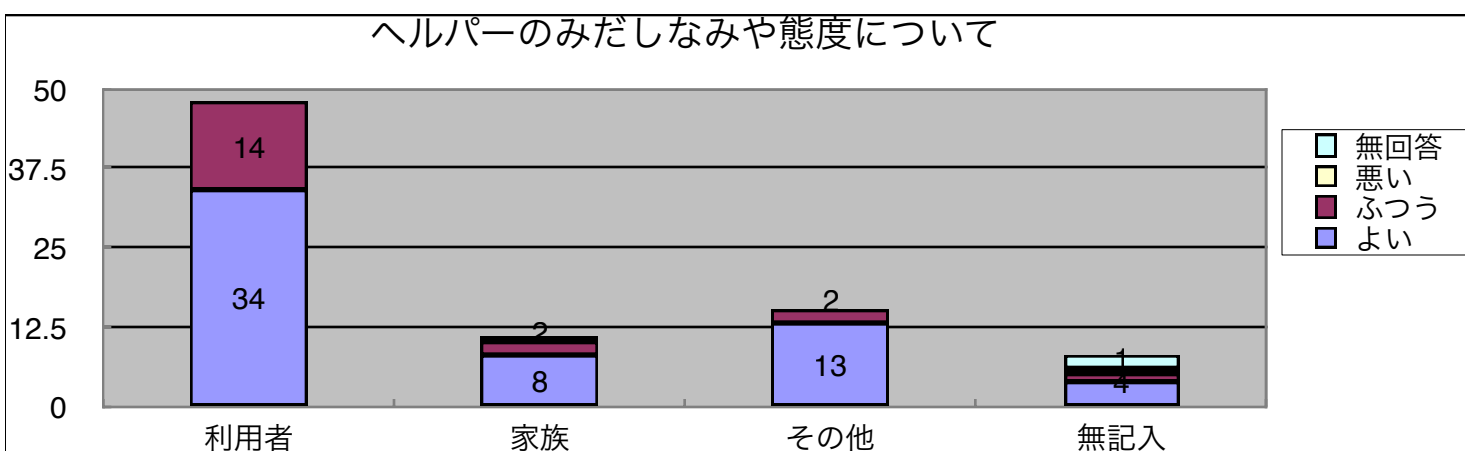
※ご記入いただいた方について。  
(アンケート回答者内訳)

回答者	人数
利用者	48
家族	11
その他	15
無記入	8
計	82



※ヘルパーのみだしなみや態度について。

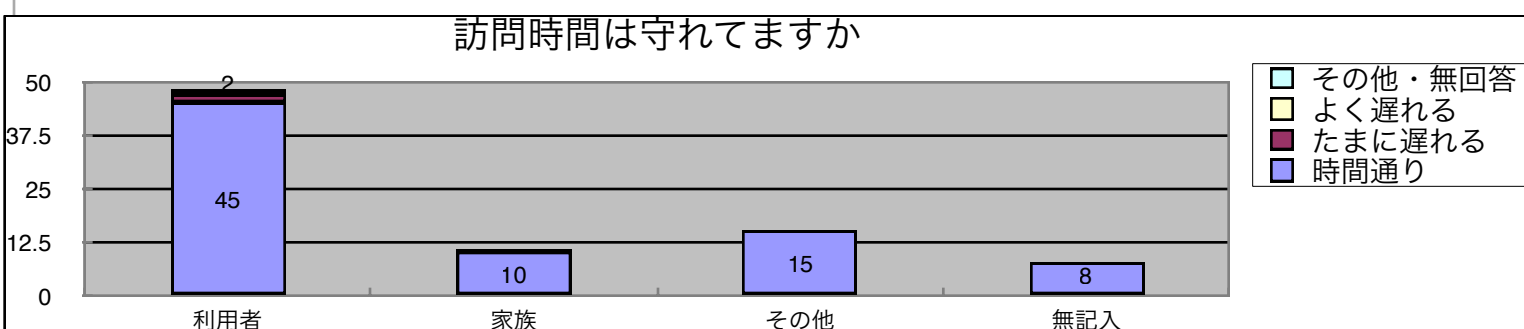
	利用者	家族	その他	無記入	計
よい	34	8	13	4	59
ふつう	14	2	2	1	19
悪い	0	0	0	1	1
無回答	0	1	0	2	3
計	48	11	15	8	82



\*ほとんどの方に「よい」「ふつう」と回答いただきましたが、1名の方は「悪い」と回答されています。ご利用者さまへの対応に不適切な言葉遣いや不愉快な態度がないよう、すべてのヘルパーに周知していきたく思います。

※訪問時間はきちんと守れていますか？

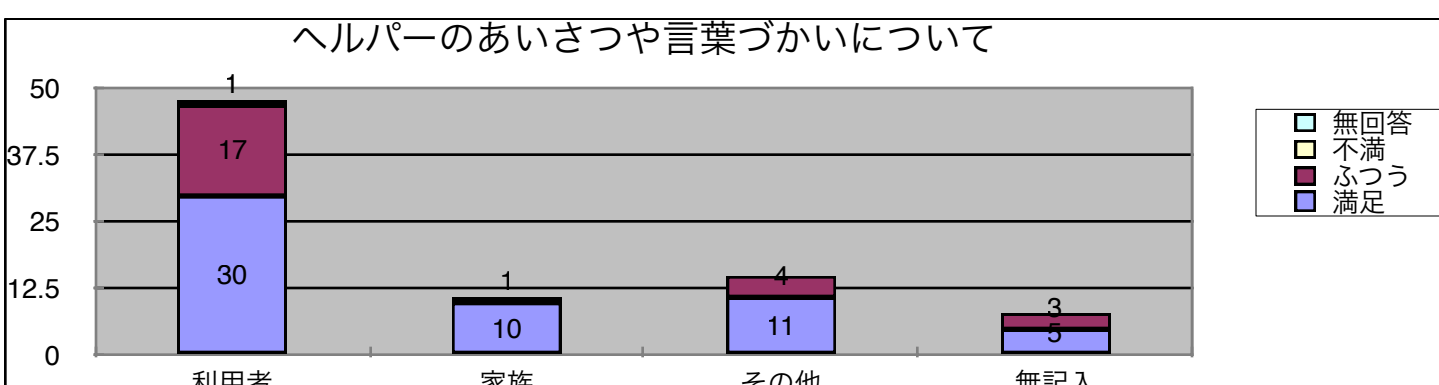
	利用者	家族	その他	無記入	計
時間通り	45	10	15	8	78
たまに遅れる	2	0	0	0	2
よく遅れる	0	0	0	0	0
その他・無回答	1	1	0	0	2
計	48	11	15	8	82



\*訪問時間については、きちんと出来ているという評価を頂きました。道路事情などにより多少、前後する場合がありますが、時間厳守でサービス提供できるよう努めてまいります。

※ヘルパーのあいさつや言葉づかいについて。

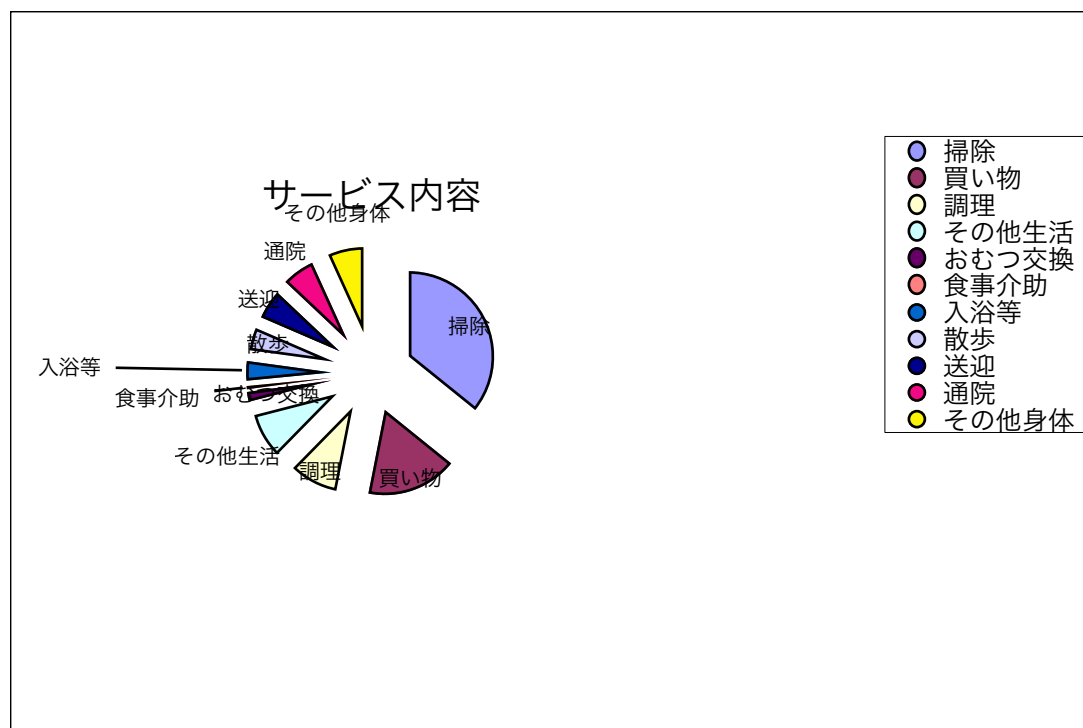
	利用者	家族	その他	無記入	計
満足	30	10	11	5	56
ふつう	17	0	4	3	24
不満	1	0	0	0	1
無回答	0	1	0	0	1
計	48	11	15	8	82



\*ほとんどの方に「満足」と回答を頂きましたが、1名の方が「不満」と、回答されています。今後は皆さまにわかりやすい言葉遣いで明るく接していきたく思います。

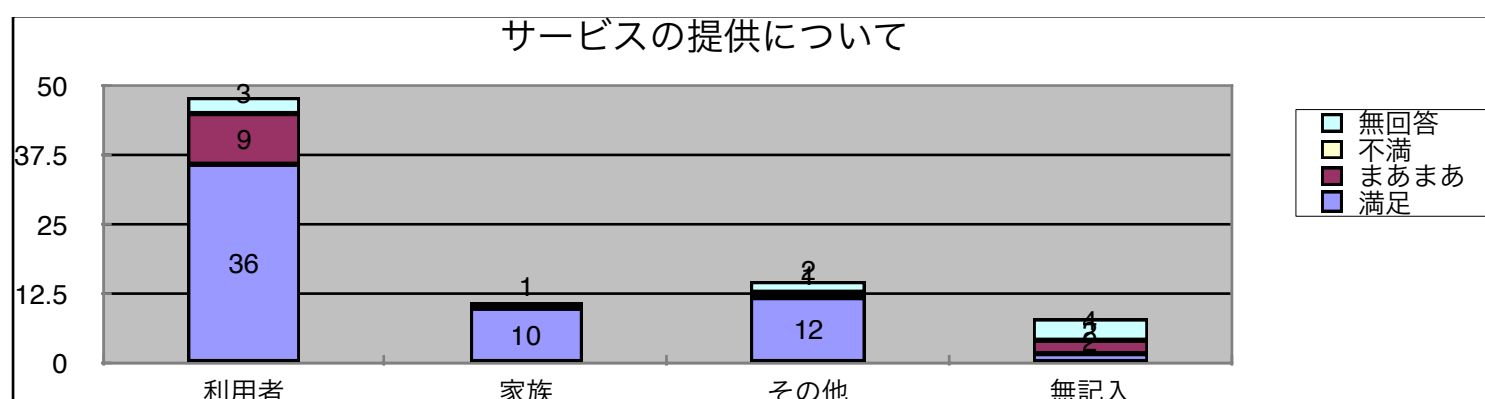
※現在、どんな訪問介護を受けていらっしゃいますか？（複数回答）

	計	利用者	家族	その他	無記入
掃除	58	39	1	11	7
買い物	28	16	0	6	6
調理	15	10	0	5	0
その他生活	14	6	2	4	2
おむつ交換	3	1	2	0	0
食事介助	1	0	1	0	0
入浴等	6	2	3	1	0
散歩	7	1	0	4	2
送迎	9	3	4	1	1
通院	10	5	1	2	2
その他身体	11	7	1	3	0
計	162	90	15	37	20



※サービスの提供について。

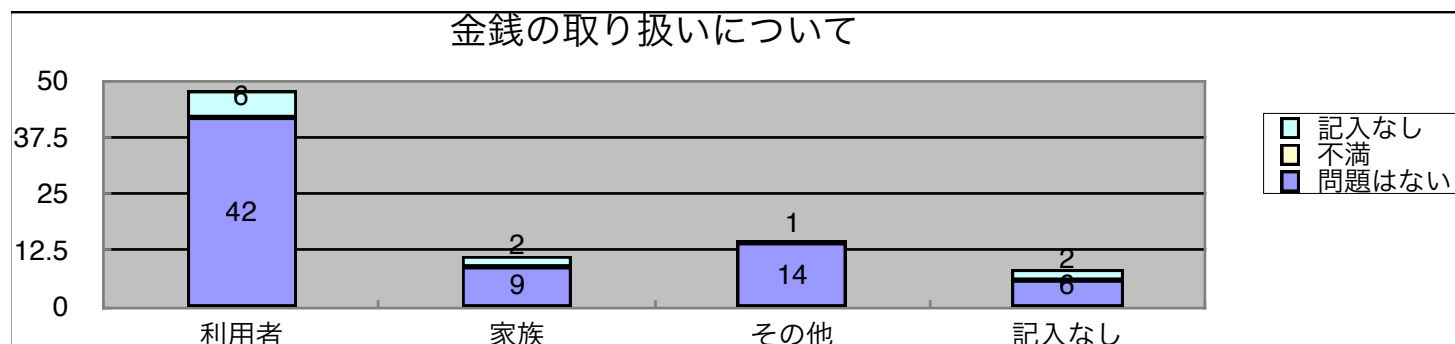
	利用者	家族	その他	無記入	計
満足	35	11	12	5	63
まあまあ	11	0	3	3	17
不満	0	0	0	0	0
無回答	2	0	0	0	2
計	48	11	15	8	82



※現在利用されているサービスについて、ほぼ全員の方が「満足」「まあまあ」と回答されています。これからも、ご利用者さまに満足していただけるように励んでまいります。

※金銭の取り扱いについて。

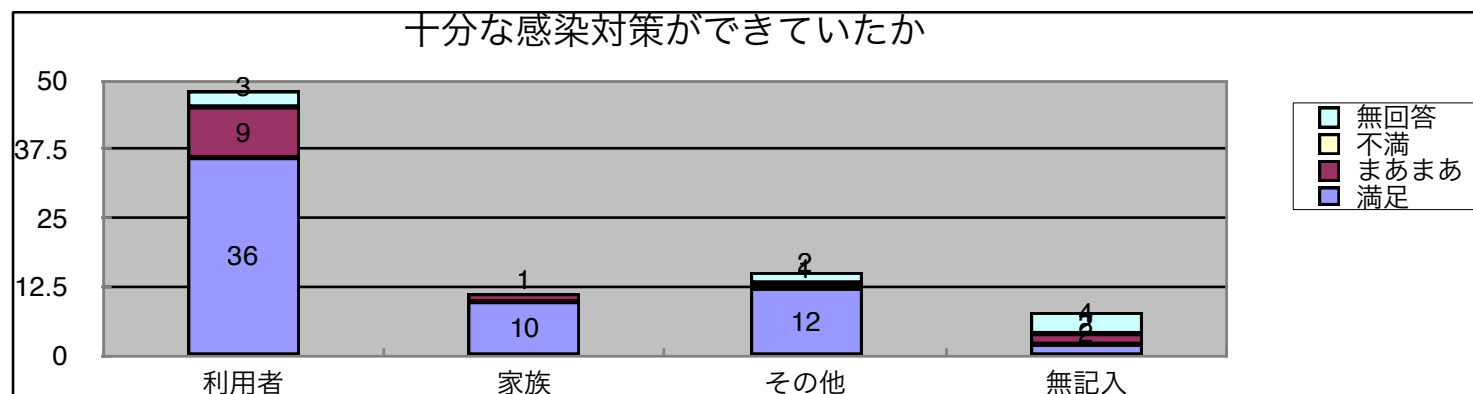
	利用者	家族	その他	記入なし	計
問題はない	42	9	14	6	71
不満	0	0	0	0	0
記入なし	6	2	1	2	11
計	48	11	15	8	82



※金銭の取り扱いについては、ほとんどの方に「問題ない」と回答いただいています。買い物支援時には、預り金・おつりを確認して頂き、記録に残す事で安心してご利用いただけるようにしました。

※十分な感染対策ができていましたか？

	利用者	家族	その他	無記入	計
満足	36	10	12	2	60
まあまあ	9	1	1	2	13
不満	0	0	0	0	0
無回答	3	0	2	4	9
計	48	11	15	8	82



※ほとんどの方が「満足」「まあまあ」と回答されています。新型コロナウイルスなどの感染症対策のため、検温・マスク・手洗い(手指消毒)を必須に実施しました。今後も十分な感染対策で訪問いたします。

## ヘルパーST満足度調査結果まとめ

(原文のまま)

### その他のご意見 (原文のまま)

#### 《利用者》

- \* 皆さんいろいろと良くしてくれてありがたい。
- \* すごい人、きちんとした人。
- \* ヘルパーが来るのを待っています。
- \* 病院へ行って帰るあいだ、いつもお世話になってありがとう。毎日が無事でいられます。本当にありがとう。
- \* 何年も利用してもらって本当にありがとうございます。加齢と供に身の動きも思いのままならず衣類の整理に少々手を貸してもらっております。これで訪問の意味が違っているのでしょうか私は分かりません。ルールに反していたらヘルパーさんに伝えて下さい。感謝しております。1週間をまって顔を見るとほっとします。
- \* 要望に応じてくれるし仕事も早いので助かっている。
- \* うれしい、助かります。
- \* 私の都合で休むこともありますが、私のわがままも聞いてくださり恐縮しています。ごめんなさい。1時間がとても楽しいです。
- \* いつもありがとうございます。
- \* 毎日来て手伝いをしてくれて助かっています。ありがとうございます。
- \* とっても感謝しています。
- \* 話が楽しい。

#### 《家族》

- \* 母がよく見たり考えたりしているので母に…。
- \* いつもお世話になり本当に助かっています。これからもよろしくおねがいます。
- \* いつもありがとうございます。
- \* 利用者のペースにあわせて介護してくれています。
- \* いつも笑顔でやさしく接して下さり感謝しています。ありがとうございます。
- \* 最初に検温と声掛けをしてもらって本人の様子をみてもらって仕事にとりかかってもらって日報に様子を書いてあるので助かってます。ヘルパーさんに

安心してまかせられるので不安はありません。

### 《その他・未記入》

- \*何年もつきあっているから助かる。
- \*今のところこれでいい。この先自分が悪くなったらよろしくたのむ。
- \*ヘルパーさんが来るのまっとる。
- \*今のところ満足している。
- \*今のところ特にありません。いつも、ありがとうございます。

### ◎検討すべきご意見

- \*夫で訪問してほしい。他の曜日に手配できないか。
- \*なぜヘルパーの携帯で電話できないのか。改善できないか。
- \*週1回では物足りない。おたっしゃも行けてないから。
- \*他の利用者さんの話をするのは良くない。個人情報なので聞いている方もいきがしない。
- \*一人のヘルパーは痛い所を触る、一人のヘルパーは丁寧で楽や。介護タクシーは楽で助かっているがチケットが少ない。
- \*いちいち言わないといけない。動くのが大変なのに、先に先にしてほしい。買い物の品物がちがう。ゴミ処理をきちんとしてほしい。
- \*休日のガイドヘルパーを派遣してほしい。
- \*言いやすいヘルパーと言にくいヘルパーがいる。
- \*あいさつしない。
- \*気遣いが良く、よくしてくれます。時間が少し短いと思います。

・この度のアンケート調査では82名もの方に貴重なご意見を頂くことができました。いずれの設問につきましても「満足」とお答えいただいた方が多く職員一同感謝しております。アンケートでいただいたご意見に関しましては、ステーション内で検討し出来る事から改善してまいりたいと思います。

今回の結果を日々のサービスに反映させより多くの皆様に「満足」と言って頂けるようヘルパーステーション一丸となって質の向上に取り組んで参ります。今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

今回は、ご協力いただきありがとうございました。