

平成25年鈴木ヘルスケアサービス訪問介護ご利用者アンケート調査結果

アンケート配布数 86件 回収数 55件 回収率63%

アンケート回答者

サービス利用者本人	本人が家族や介助者と相談しながら回答	家族が本人の気持ちを推察して回答	その他	無回答
27	6	13	2	7

ご利用者の年齢

65歳以下	66～70歳	71～75歳	76～80歳	81～85歳	86～90歳	91歳以上	無回答
1	4	10	4	16	14	5	3

ご利用者の性別

男	女	無回答
20	34	3

ご利用者の要介護度

要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
9	14	3	11	5	6	3	6

ご利用者のサービスの利用年数

1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	無回答
12	17	7	11	7	3

現在ご利用の訪問介護事業についての回答

《サービス提供について》		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問1.	安心してサービスをうけていますか	50	4	0	2
【自由意見】 ・時間を守って来て下さるのでありがたいです。					
問2.	受けるサービスはどのヘルパーでも同じですか	43	7	2	4
【自由意見】 ・いろいろ ・大体同じです ・まだ同じ人しか来てないので比べられません ・おひとりなので、よくわかりません					
問3.	事業所やヘルパーは生活や介護に関する情報提供・相談・助言などを行っていますか	42	7	2	5
【自由意見】 ・何時もかはらぬお手傳をして頂き感謝しております ・「鈴木ヘルスケアサービス新聞」を送って下さるので、それを読むと様子がよくわかります。					
《利用者個人の尊重について》		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問4.	ご本人や家族のプライバシーは守られていますか	48	6	0	2
【自由意見】					
問5.	ヘルパーはあなたの気持ちを大事にしていると思いますか	44	5	0	7
【自由意見】 ・時間内に何時もていねいにお掃除等をして頂き、感謝しております					
問6.	ヘルパーは礼儀正しく丁寧に対応していますか	46	3	0	7
【自由意見】					
《個別の計画について》		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問7.	サービスを受けることで、ご本人の有する能力の維持向上は図れていますか	35	9	0	12
【自由意見】					
問8.	事業所で計画を作るとき、あなたの状況や家族の要望をよく聞いていますか	40	6	0	10
【自由意見】					
《不満・要望への対応》		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
問9.	ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	34	9	2	11
【自由意見】 ・人それぞれ、ちがいがあるから					
問10.	職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	39	5	0	12
【自由意見】 ・良くして下さいますので申し上げる事はございません ・不満はありません					

《総合的な感想について》現在利用している訪問介護サービスを総合的に見てどの程度満足していますか

大変満足	満足	どちらとも いえ ない	不満	大変不満	無回答
14	30	5	0	0	7

☆ご要望

サービスを受けていることよりも、して欲しい事があります。

回答 この文面だけだと詳しい内容がわからないので、またケアマネジャーかヘルパーのサービス提供責任者に相談してください。

自宅からどのくらいの所までお買い物に行けるのか教えてください。

回答 基本買い物は食料品・日用品・灯油等が購入可能です。趣味の物や利用者以外の方が使う物・ペットのえさなどは購入できません。だいたい 1 時間のサービスですので、購入物を聞いて出かけ帰ってきて説明する時間もあるので行って購入し帰って来るのに 40 分として購入品数にもよりますが、車で片道 5 分から 10 分で行ける場所であれば行けます。前回訪問時あるいは事前の電話等により利用者から購入すべき商品を確認したうえで、事業所等から店舗に向かい、商品を購入後、利用者の居宅に向かうことができます。店舗から訪問時間は開始します。できれば買い物に行く場所は 1 店舗にさせていただけるとありがたいです。

年末シーツを替えて欲しかったのでベッドの横に置いていたが替えてなかった。

回答 ヘルパーの方が気が付かなくて申し訳ありませんでした。ヘルパーに交換のことは伝えてもらっていたでしょうか？普段のサービス内容の中に組み込まれていればヘルパー気づいて行うことができますが、サービスに組み込まれていないとできない事もあります。定期的な交換であればもう一度サービス内容についてケアマネジャーかヘルパーのサービス提供責任者と話をさせていただくと良いかと思えます。

日頃臭いの無い生活をしていきますので、ヘルパーさんの洗濯剤の臭いが気になります。

回答 申し訳ありません。ヘルパーの方も気をつけていますが最近の洗濯洗剤には匂いがついているものがほとんどです。なるべく匂いが少ない物を選ぶようにヘルパーの方にも注意し呼びかけていきます。

不満、要望があればこちらからも言えるのでアンケートを取る必要は感じない。それはこちらに来てくれている担当さんがいいのかも知れないが・・・

回答 みなさんが言える方ばかりではない為、アンケート取ることをご利用者様の気持ちをお聞きできています。ご理解のほどよろしくお願ひします。

☆総合的なご意見・ご感想

- ・ 心配りが行き届いております。何時も親切で良かった。
- ・ 大変助かっています。有難うございます。
- ・ いつもやさしく親切にして頂いて大変喜んでおります。
- ・ ヘルパーさんが来て下さるのを楽しみにお待ちしております。体調が良くないので余り書けなくて申し訳ございません。
- ・ 訪問介護さんはいつも穏やかにお話しを聞いて下さいますので、安心して話し出来ること大変うれしく思っています。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 何時もお世話になり、ありがとうございます。週二回ヘルパーさんにお出逢い出来るのが私の一つの楽しみでもあります。今後ともよろしく願いします。
- ・ 今後ともよろしく願いします。生活の質が良くなりました。ありがとうございます。
- ・ 本人に直接、丁寧に説明していただき、話しかけていただきとても有難く思っています。
- ・ 無駄な事は言わずしてくれるので、この距離感がいいです。
- ・ 学校に通っている様な感覚でいるらしいです。話をする場であり、家の中で出来ない良い交流をさせて頂いているようです。
- ・ 一人暮らしの為、物を一杯出しているのですが、お掃除に迷惑をかけていると思っています。それらをのけてしていただくので有難いです。
- ・ 介護タクシーを利用していますが、はじめのうちは時間にまにあうのか少々不安でした。しかし何回か利用しているうちに不安も吹き飛び今では安心して利用させて頂いています。雪の日もしっかり来ていただいて、喜んでおります。いろいろとお世話になりありがとうございます。
- ・ いつもお世話様になりまして有難うございます。皆さん親切に、へだたりなく介護サービスに専念して下さって助かっています。(当家は)看護師さんとのペアでやってもらっています。大変だと思えます。感謝しています。これからもよろしく願いします。
- ・ 急に病院へ行きたいと(別の日)言った時でも、すぐケアマネは手配してくれて、ヘルパーさんも対応してくださり、助かりました。“思ったらすぐに・・・”という所があるので家族もふりまわされます。でも、心よく対応していただきました。また、無理な事を言うかもしれませんがよろしく願いします。
- ・ 利用者にとっていつも積極的に取り組まれていて感謝しています。
- ・ 時々調査して下さるので皆様がどのように考えておられるのか、参考にさせて頂けるので、とてもよいことだと思えます。これからも続けて下さい。

アンケート調査結果を受けて

《サービス提供について》

安心してサービスを受け、受けるサービスはどのヘルパーでも同じという評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族の声にしっかり耳を傾け、各利用者担当のヘルパーと随時話し合い、どのヘルパーでも同じサービスが提供できるように取り組んでまいります。

また、事務所やヘルパーは生活や介護に関する情報提供、相談、助言が一部不十分な点があることもわかりました。

これを受けて、私たちは相談等受けた場合その場でお答えできない場合などは、事務所に持ち帰り後日お答えできるようにするなど改善していきます。気楽にご相談ください。

《利用者個人の尊重について》

ヘルパーが、プライバシーを守り、利用者様やご家族のお気持ちを大事にし、礼儀正しく丁寧に対応しているとの評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族のプライバシーの保護には細心の注意を払っていることを改めてお伝えし、安心してご相談いただけるようになりたいと考えます。

《サービスの計画について》

事業所で計画を作るとき、利用者様の状況や家族の要望をよく聞いているとの評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは計画を作るとき、利用者様の状況やご家族の要望をよく聞いてサービス内容の計画を立てていきます。

《不満・要望への対応について》

不満や要望を事務所に気軽にいうことができ、きちんと対応しているという評価をたくさんいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちは利用者様やご家族のお気持ちを推察する力をつけ、要望に迅速な対応をするよう心がけます。

《総合的な感想について》

ヘルパーを総合的にみておおむね満足しているとの評価をいただきました一方、一部不十分な点があることがわかりました。

これを受けて、私たちはすべての利用者様やご家族に満足いただけるよう取り組んでまいります。