

回答された方

1. サービス利用者本人	30
2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答	8
3. 家族が本人の気持ちを推察して回答	9
4. その他	0
無回答	6

	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	48	2	1	2
問2. 受けるサービスはどのヘルパーでも同じですか	34	14	3	2
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	39	5	6	3
問4. ご本人や家族のプライバシーは守られていますか	17	1	0	5
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	45	6	0	2
問6. ヘルパーは礼儀正しく丁寧に対応していますか	48	3	0	2
問7. 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	42	5	1	5
問8. 計画についての説明はわかりやすかったですか	31	5	0	13
問9. サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか	24	3	1	24

	はい	どちらとも いえない	いいえ	
問10. 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	29	9	3	12
問11. 職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか	32	7	1	13
問12. 困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか	16	5	19	13

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	12
満足	29
どちらともいえない	6
不満	0
大変不満	0
無回答	6

1. あなたの年齢 (1つに○してください)

1. 65歳以下	5
2. 66～70歳	1
3. 71～75歳	12
4. 76～80歳	12
5. 81～85歳	13
6. 86～90歳	4
7. 91歳以上	6
無回答	0

2. あなたの性別 (1つに○してください)

1. 男	14
2. 女	38
無回答	1

3. 要介護度(1つに○してください)

1. 要支援1	7
2. 要支援2	13
3. 要介護1	8
4. 要介護2	11
5. 要介護3	5
6. 要介護4	2
7. 要介護5	4
無回答	3

4. サービスの利用年数 (1つに○してください)

1. 1年未満	11
2. 1年以上 3年未満	21
3. 3年以上 5年未満	12
4. 5年以上 10年未満	6
5. 10年以上	3
無回答	0

《現在利用している訪問介護サービスを総合的満足度について》

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
12	36	3	1	0	21

いただいたご意見・ご要望へのお答え

- ・ 大変よくしてくれていると思います。洗髪を二度洗いしていただくと有り難いです。

回答：アンケートをいただいてから変更させていただきました。

- ・ 週2回の掃除に来てもらっています。2回ともよくやったださるので何も言うことはありません。サービスの内容について少しわからないところもあります。

回答：わからないことがあれば説明させていただきますので、サービス提供責任者にご相談ください。「生活援助」でできることと、できないこともありますので説明させていただきます。

- ・ 軽い失語症がありますが、どのヘルパーさんも気軽に話しかけてくれます。本人の問いかけや話にも上手に対応してくれています。言葉のリハビリになっていると感謝しております。3人位のヘルパーさんに平均にきてほしいです。話題に変化があるので新鮮な感じがします。
- ・ できるだけ同じ人に来てもらいたい。

回答：ヘルパーが休みをいただくことがありますので、利用者様に迷惑がかからないように特定のヘルパーにせず、何人かのヘルパーが担当させてもらい、必ず訪問させてもらえるように努力しております。弊社の都合で平均に訪問できないこともありますので、努力いたします。

- ・ 問8の回答の流れがわかりにくい。

回答：分かりづらい点があり、申し訳ありません。今後改善させていただきます。

- ・ 問12これについてわかりません。

回答：分かり難い点がありまして申し訳ありません。相談苦情の窓口としてケアマネジャー・市町の介護福祉課や国民健康保険団体連合会などがあります。

- サービス内容・利用法は分かりづらいです。

回答：分かり難かった点があれば説明させていただきますので、サービス提供責任者またはケアマネジャーに気軽にご相談ください。

- この日はケアは行けない、変更等納得出来ません。(ケアの日程の変更についてです。)
- たくさんの方の介護をされているから、私一人ではないので無理な事はよく分かっておりますが、できれば決まった時間をお願いしたいと思えます。

回答：弊社の都合でご迷惑をおかけして申し訳ありません。決まった日時に伺えるよう調整しておりますが、やむを得ず変更させていただくことがあるかと思われまます。極力時間通りに訪問できるよう努力いたします。

- 大変よくしていただいて感謝しています。無理を申しますと、たまには軽い部屋の隅の家具をどけて掃除機をしていただけるとなおありがたいと思えます。おかげさまで清潔で心癒される適切な助言ありがとうございます。

回答：その家具がどのようなものかはわかりませんが、現状大掛かりな掃除のようなことは介護保険上ヘルパーでは行えないことになっております。サービス内容の追加や変更は担当のケアマネジャーかサービス提供責任者にご相談ください。

- ・ アンケート調査はその後の処理が大変難しいと思います。どう改善出来たのか、努力しているのか等々なかなか見えてきません。今後どのようにして活用されるのでしょうか。

回答：アンケートの集計後、結果について検討をし、ただちに改善できるところから直しています。

アンケート集計より皆様の声から多くいただいたものとして、

① 問2

どのヘルパーも同じサービスが提供できるように担当ヘルパーと責任者とで話し合い（カンファレンス）を行い、統一したサービス提供が行えるようにしていますが、一層努力していきます。

② 問3・10・12

何かございましたら、気軽にヘルパーや当社までご連絡ください。内容によってはケアマネジャーへ連絡させていただき、利用者様が安心して過ごすことができるように支援していきます。

その他のご意見・ご要望など

- ・ 家族のように何でも気楽に話したりアドバイスしていただいています。
- ・ とっても感謝しています。
- ・ 私の要望に応じてきっちりしてくださいますので大変助かります。感謝しています。体調の悪い時うれしいです。
- ・ サービスの質の維持、向上に努められています。その上それぞれの方の持ち味が発揮されることでサービスが充実した物になっていくようです。それにつけても日々お世話になりありがとうございます。
- ・ みんなよくしてくれています。
- ・ 感謝しています。善意をもって積極的なサービスをしていただいておりますこと本当に有り難く思っております。
- ・ ヘルパーさんによってサービスのあり方が異なりますが助かっています。
- ・ 聞くところによるとヘルパーさんのお仕事は色々あるとのこと、私共は今の所身体介護ですが、いつの日かまた色々お世話になる日もあると思います。
- ・ 大変なお仕事ですね。

- ・ 介護する方と介護される方が気持ち良く利用できる事がベストです。人の立場に立って考えることは、なかなか難しく意思が伝わらないこともあります。プロ集団におまかせしています。家族側にしましては、笑顔が仕事をしてくださる方へお返しをと思っております。
- ・ 介護タクシーにお世話になっています。いつも時間通り迎えに来ていただき、ゆっくり走って下さるので安心して乗らせていただいております。また帰り道ではありますが、薬局の方へお薬をもらってきてくださるので大変助かっています。これからもよろしく願います。
- ・ 安心してお願い出来ます。
- ・ 何時も何かにつけてご親切にしてください喜んでおります。鈴木さんをお願いしてよかったと心から喜んでおります。今後まことりずお世話になり又大変迷惑をおかけすることがあるかもしれませんがよろしく願います。
- ・ いつも手厚い対応をしてくださり本人も家族も大変喜んでおります。
- ・ サービスを利用して間がないので分かりませんが、現在のところヘルパーさんも若い方でてきぱきと用事をしてくださって、掃除等すみの方ができないのでと頼むと心よくしてくださったり買物も（塩分？量が多すぎたかな？日本産）等々、いろいろ気をつけてくださりうれしく思っております。若い人と会うことも少なく来宅の日は数時間ですが楽しみです。
- ・ 大変気持ちよくしてくださいます。
- ・ 時間がすぎても最後までやりとげてくださいます。
- ・ 牛乳パック、ビンのふたが開けられないので一度やってもらってから毎回声をかけてくださいます。
- ・ いつもお世話になっています。一方的にしゃべられると私はつかれます。一時そういう時がありましたが、今はそうでもないのによろこんでおります。ありがとうございます。今後ともよろしく願います。

貴重なご意見ありがとうございます。いただいた内容を真摯に受け止め、今後も利用者様に喜んでいただけるサービスを提供できるように努めてまいります。