

## 令和3年度ご利用についてのアンケート集計結果

### 1. 調査目的

よねやまの里訪問介護ご利用者のサービスに対する意見を把握し、職員の資質向上及び、より良いサービスづくりを図る。

### 2. 調査期間

令和3年12月1日～令和3年12月20日

### 3. 調査対象

令和3年12月1日現在よねやまの里訪問介護をご利用されているご利用者様及びご家族様

### 4. 調査方法

アンケートは無記名回答。訪問して配布、回収。

### 5. アンケート結果

配布数 56件

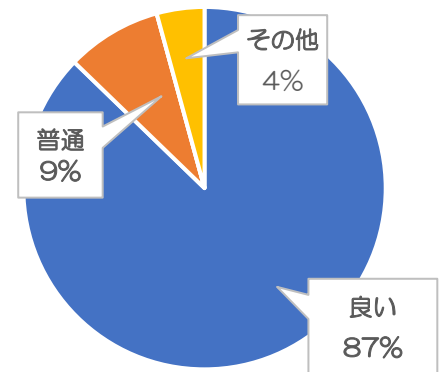
回数数 47件

回収率 83.9%

\*\*\*\*\*

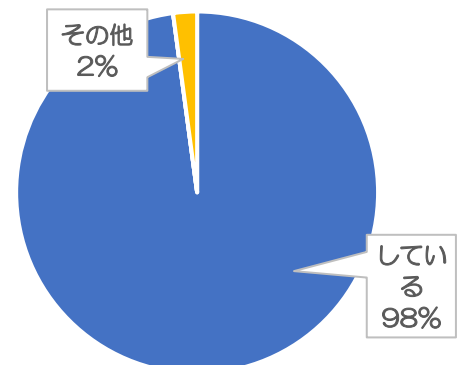
問1. ヘルパーの態度、言葉遣いはいかがですか？

|             |     |
|-------------|-----|
| ①良い         | 41件 |
| ②普通         | 4件  |
| ③悪い         | 0件  |
| ④その他（未記入含む） | 2件  |



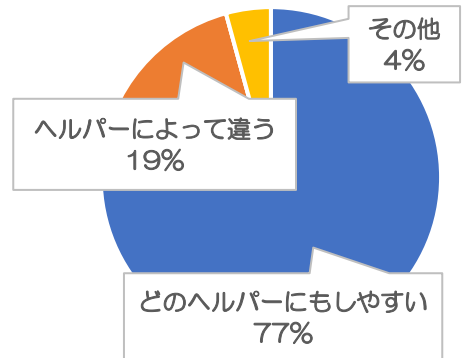
問2. ヘルパーは清潔感のある服装、身だしなみで訪問していますか？

|             |     |
|-------------|-----|
| ①している       | 46件 |
| ②していない      | 0件  |
| ③どちらでもない    | 0件  |
| ④その他（未記入含む） | 1件  |



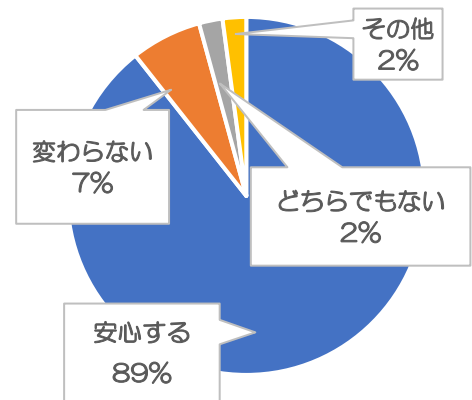
問3. ヘルパーに対して困りごとや相談ごと等、しやすいですか？

- ①どのヘルパーにもしやすい 36件
  - ②ヘルパーによって違う 9件
  - ③相談しにくい 0件
  - ④その他（未記入含む） 2件
- ・相談、話を聞いて下さいます。



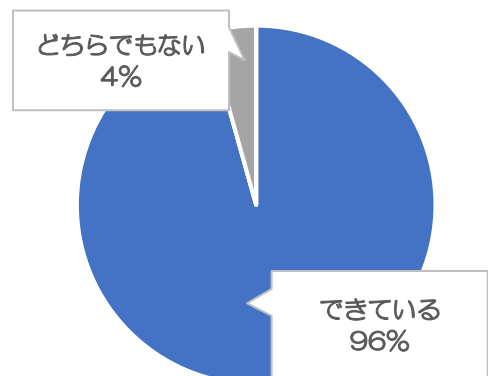
問4. ヘルパーが来ることによって気持ちが明るくなったり、安心したりしますか？

- ①安心する 42件
  - ②変わらない 3件
  - ③どちらでもない 1件
  - ④その他（未記入含む） 1件
- ・本人はお風呂に入るのが嫌いでも一生懸命にやって下さいます。
- ・ヘルパーさんの言う事には素直にやるので助かる。
- ・とても安心するようです。話ができるので待っています。



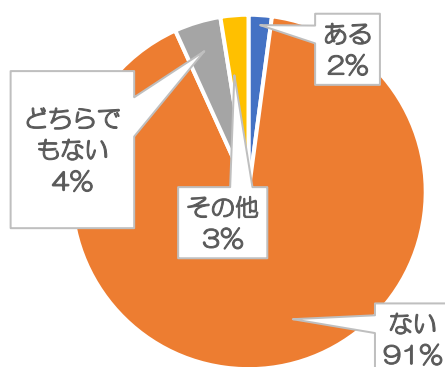
問5. どのヘルパーが訪問しても計画書に沿ったサービスが提供できていますか？

- ①できている 44件
  - ②できていない 0件
  - ③どちらでもない 2件
  - ④その他（未記入含む） 0件
- ・尿モレ対策でベッドにパットを敷いてもらい、参考になりました。
- ・一人他の方と違う。



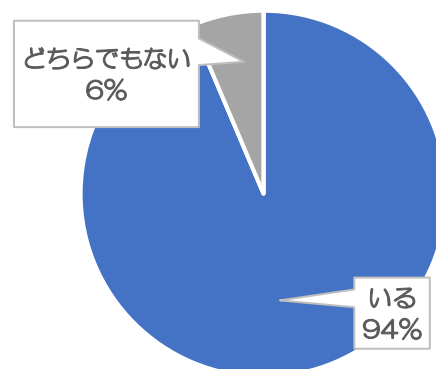
問6. ヘルパーのやり方を押し付けるように感じることはありますか？

|             |     |
|-------------|-----|
| ①ある         | 1件  |
| ②ない         | 43件 |
| ③どちらでもない    | 2件  |
| ④その他(未記入含む) | 1件  |



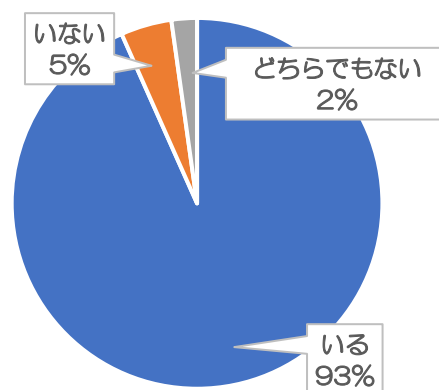
問7. ヘルパーは家の物を丁寧に扱い、後始末はきちんと行っていますか？

|          |     |
|----------|-----|
| ①いる      | 44件 |
| ②いない     | 0件  |
| ③どちらでもない | 3件  |
| ④その他     | 0件  |



問8. ヘルパーはプライバシーに配慮したサービス提供が行えていますか？

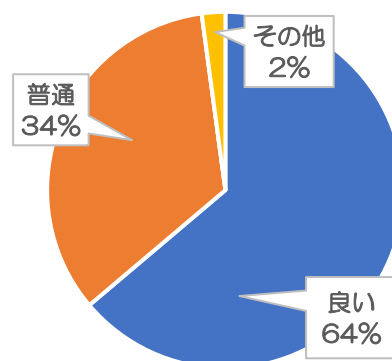
|          |     |
|----------|-----|
| ①いる      | 42件 |
| ②いない     | 2件  |
| ③どちらでもない | 1件  |
| ④その他     | 2件  |



問9. よねやまの里訪問介護だよりの内容はいかがですか？

|      |     |
|------|-----|
| ①良い  | 30件 |
| ②普通  | 16件 |
| ③悪い  | 0件  |
| ④その他 | 1件  |

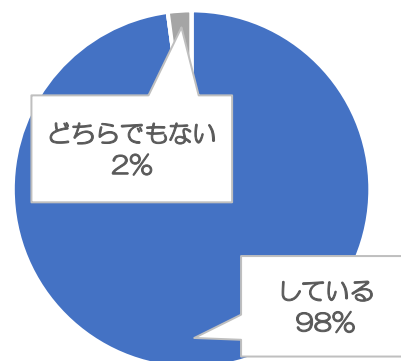
- ・すみません、よく読んでいません。
- ・内容は字数少なく簡単に。



問10. よねやまの里のヘルパーに満足していますか？

|          |     |
|----------|-----|
| ①している    | 46件 |
| ②していない   | 0件  |
| ③どちらでもない | 1件  |
| ④その他     | 0件  |

- ・私が曖昧ですから。
- ・大満足です。
- ・お風呂に入るヘルパーさん方は親切です。



【よねやまの里のヘルパーの良いところを教えてください。】

- ・元気で明るい所。
- ・全て良い。
- ・皆さん優しい。
- ・親切だ。
- ・ヘルパーさん方は話しやすく、義父にも優しくいい人達です。
- ・近くの人達が多く、本人も話が分かるので楽しそうに話をしているようです。
- ・皆さん明るく、声も大きく、元気がもらえる所です。本人の興味ある話をしてもらい、楽しい時間を過ごしています。
- ・家族からの急なお願いにも対応してもらえる所。
- ・皆さんよくやって下さるので、すっかり頼ってしまいました。自分がすっかり年をとったのに気が付きました。
- ・困りごとの相談のアドバイスがもらえる。
- ・きめ細やかな連絡を頂いている。

- 丁寧な介護をして頂いている。
- 父とのコミュニケーション（話し相手、話しかけ）
- こちらがお願いしている以上の対応をして下さると感じています。母の認知症、あるいは母の性格を理解して下さい、その都度、臨機応変に対応して頂けることは、非常に助かっています。特に良いところが、訪問日の母の様子を記載した記録簿です。母のちょっとした変化などを気づくキッカケとなり、大変助かっています。今後ともよろしくお祈いします。
- 親切、笑顔、優しさに何時も感謝しています。これからもよろしくお祈いします。
- 要介護者の話し相手になってくれる所。
- 笑顔、返事がよろしいです。ハキハキしております。
- 相談もしやすく、丁寧にやってくれています。母の健康管理に気をつけてもらい、ありがとうございます。
- 言葉をかけてくれて良い。朗らか。はっきりした口調で聞き取りやすく助かる。
- 皆様明るくて良いです。
- いつもよくしてもらいありがとうございます。
- 耳が遠くても大きい声で話をしてくれるので助かります。
- 今月より週2回となり、楽しみが倍になり大変助かります。期待しております。
- どの方も気持ちが穏やかで、明るく患者を大切にして下さい。
- 「よねやまの里」のおかげで、本当に助かっています。
- 気持ちよく接して下さいる所。
- とても明るく、元気が良いです。訪問日が待ち遠しいです。
- どなたが来られても親切で、話もよく聞いて下さいますので助かります。いつも変わらない気持ちでお願い致します。
- こちらに合わせて下さって、本当に申し訳ありません。明るい声が聞こえたりするだけでパワーがもらえます。ありがとうございます。
- 話を合わせてくれるので、何回も同じことを言ってもちゃんと返事をしてくれていいみたいです。
- いろんな人が来てくれるので飽きないみたいです。
- 日々の生活の中で（認知症あり）同じ話の繰り返し、会話が嫌になってしまうことがあります。おばばと向き合い、話をして下さるだけで有難いです。
- 皆さん一生懸命です。ありがとうございます。
- 皆様、依頼したことはしっかりして頂いています。大変感謝しています。ありがとう。
- よくわからない買物をお願いしても、買物の前に聞きに来てくれたり、細かい所まで聞いてくれてから買物をしてくれるので、本当に有難く思っています。私は満足しています。
- 私の気づかない所を見つけて下さるので、とても助かります。これからもよろしくお祈いします。

【よねやまの里のヘルパーに改善や取組んでほしいことがありましたら、お聞かせ下さい。】

- いつもご苦労様です。以前、デイサービスへ一日だけ行って大変ご迷惑をかけるすみませんでした。義父がわがままですみません。ありがとうございました。
- 今の所何もありません。今後ともよろしくお願いします。
- 風呂場の隅々の黒ずみ（カビ）、窓枠の汚れ等を丁寧に月 1 回くらいしてほしい。
- 床等はまだもう少し細かい所をして頂きたい。
- 現在に満足しているので特に考えることもない。
- 今のままで助かっています。ありがとうございます。