

## 令和5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6年2月1日～令和6年2月20日

### 3. 調査対象

令和6年2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 60件

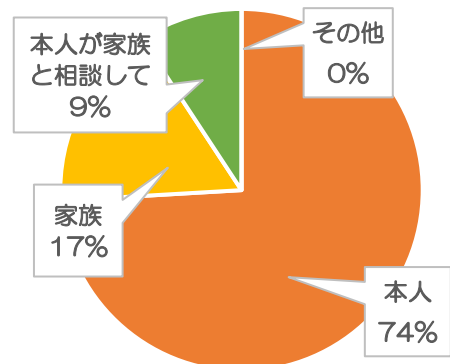
回数数 54件

回収率 90%

\*\*\*\*\*

問1. このアンケートに回答くださるのとはどなたですか？

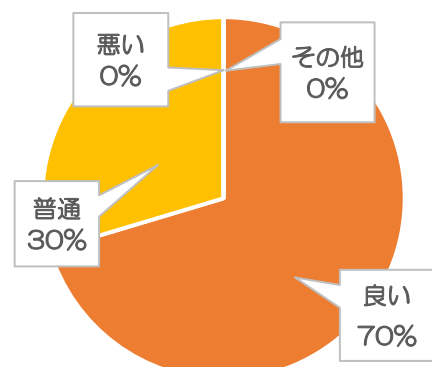
① 本人	40件
② 家族	9件
③ 本人が家族と相談して	5件
④ その他（未記入含む）	0件



問2. ヘルパーの態度、言葉遣いはいかかですか？

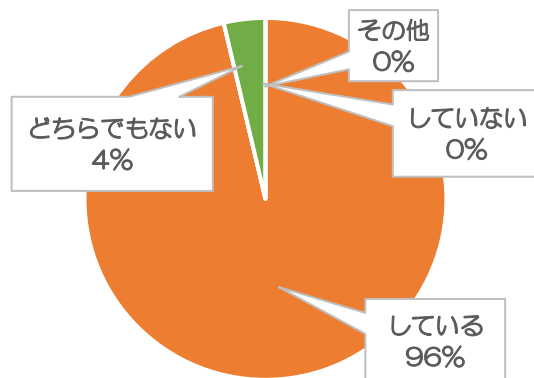
① 良い	38件
② 普通	16件
③ 悪い	0件
④ その他（未記入含む）	0件

・立派だ。



問3. 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？

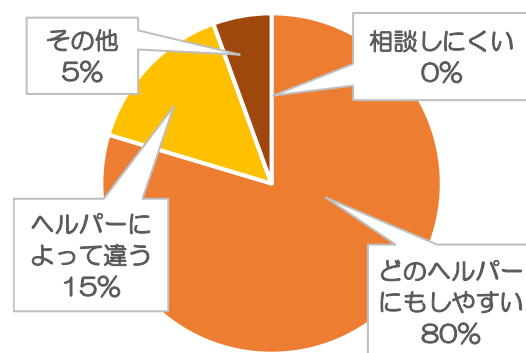
① している	52件
② していない	0件
③ どちらでもない	2件
④ その他（未記入含む）	0件



問4. 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？

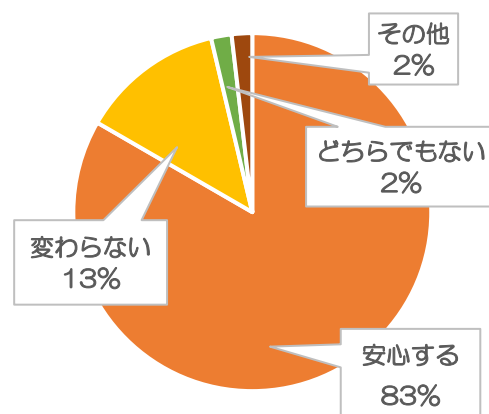
① どのヘルパーにもしやすい	43件
② ヘルパーによって違う	8件
③ 相談しにくい	0件
④ その他（未記入含む）	3件

- ・分からない。
- ・特別相談することはありません。
- ・自分ではあまり相談することがない。



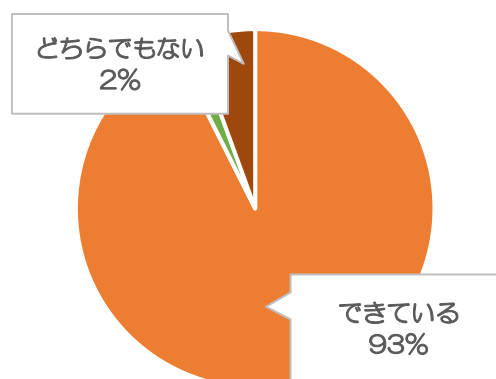
問5. ヘルパーが来ることによって気持ちが明るくなったり、安心したりしますか？

① 安心する	45件
② 変わらない	7件
③ どちらでもない	1件
④ その他（未記入含む）	1件



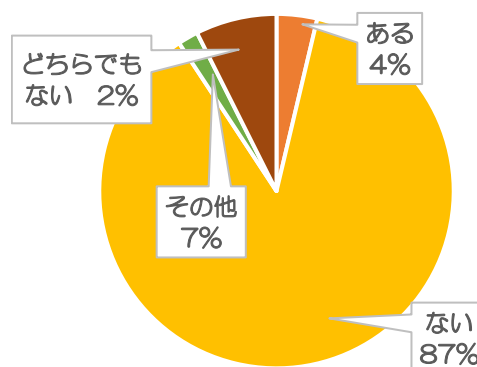
問6. どのヘルパーが訪問しても計画書に沿ったサービスが提供できていますか？

- |              |     |
|--------------|-----|
| ① できている      | 50件 |
| ② できていない     | 0件  |
| ③ どちらでもない    | 1件  |
| ④ その他（未記入含む） | 3件  |
- ・分からない。
  - ・なぜ来て下さるのか理解できません。



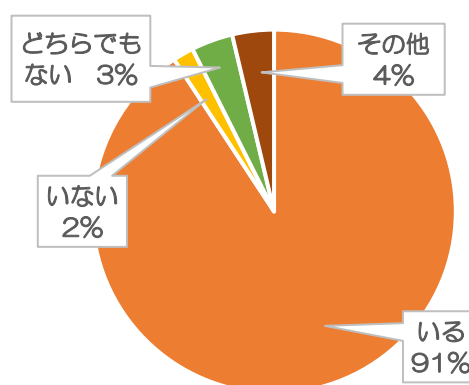
問7. ヘルパーのやり方を押し付けるように感じることはありますか？

- |              |     |
|--------------|-----|
| ① ある         | 2件  |
| ② ない         | 47件 |
| ③ どちらでもない    | 1件  |
| ④ その他（未記入含む） | 4件  |
- ・分からない。



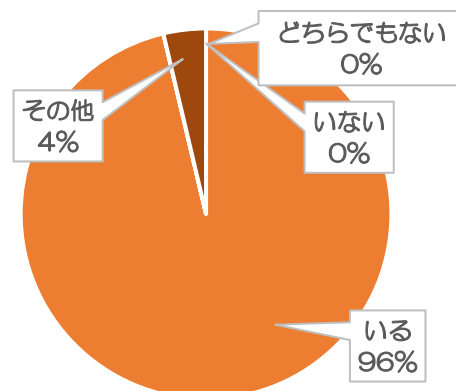
問8. ヘルパーは家の物を丁寧に扱い、後始末はきちんと行っていますか？

- |              |     |
|--------------|-----|
| ① いる         | 49件 |
| ② いない        | 1件  |
| ③ どちらでもない    | 2件  |
| ④ その他（未記入含む） | 2件  |
- ・買い物支援だけなので分からない。
  - ・家の物は、あまりかまっていない。



問 9. 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？

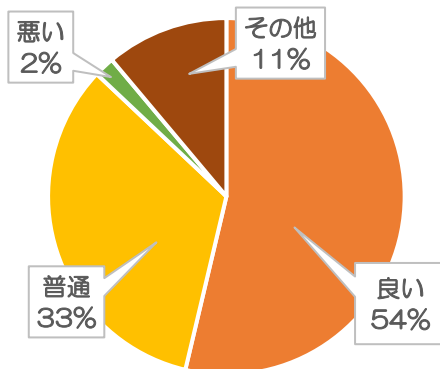
- |              |     |
|--------------|-----|
| ① いる         | 52件 |
| ② いない        | 0件  |
| ③ どちらでもない    | 0件  |
| ④ その他（未記入含む） | 2件  |
- ・分からない。



問 10. 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         | 29件 |
| ② 普通         | 18件 |
| ③ 悪い         | 1件  |
| ④ その他（未記入含む） | 6件  |

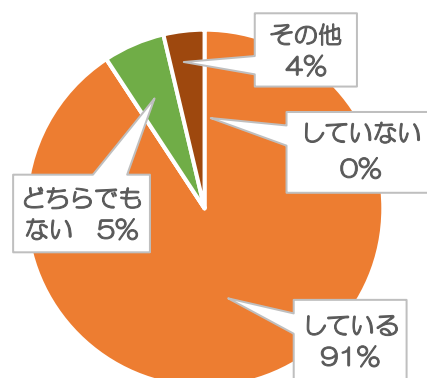
- ・立派です。
- ・分からない。
- ・目が見えづらい。
- ・あまり見ないから分からない。
- ・見る機会があまりなかったので分からない。



問 11. 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       | 49件 |
| ② していない      | 0件  |
| ③ どちらでもない    | 3件  |
| ④ その他（未記入含む） | 2件  |

- ・分からない。
- ・楽しい話ができる。



【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。】

- 急なお願いなどの対応ができていてありがたい。
- 本人の体調に合わせてもらってありがたい。
- ヘルパーさん、それぞれ個性がありながらどなたも良い方ばかりで、安心してお願いできてありがたいです。
- 皆さん明るく、テキパキして見ていて元気になります。会話もうまく、本人も喜んでいきます。
- 一生懸命さを感じます。
- ヘルパーの仕事は大変と思いますが、仕事によっては大変良くできた方が多く、これからも頑張ってください。
- 皆さん、優しいと思います。
- 心のこもったサービスに感謝しております。時間も正確に来て頂いています。
- 皆さん優しく接してくれていますので、遠慮なく話ができます。
- 話しやすく、頼みやすく喜んでいきます。いつもありがとうございます。
- 色々話しやすい。(3人)
- 家族同様のことをやってもらっています。ありがとうございます。
- 皆さん笑顔でお話しして下さるので、私も気軽にお話しできます。
- いつも笑顔で接して頂いております。人間的に良くできておられると思います。
- 掃除を取りやめ、買い物をして頂くことがあります。快く受けて下さいます。
- 気さくで話しやすい。
- 明るい。親切。
- みんな元気が良い。(2人)
- どなたもいつも笑顔で話し相手もして下さるので言うことはありません。
- 丁寧にしてくれる。
- 元気をもらっています。
- ありがとうと思う。
- 堅苦しい言葉遣いはせずいつもの話し方で安心して話してしまうのでお願いも心安く受けて下さるので安心です。
- 皆さん明るく良い人ばかりです。私はヘルパーさんから話をしてもらって元気で過ごしています。
- 安心する。
- いい刺激になります。
- 楽しい話し上手。買い物したり話をしてもらうのがありがたい。安心感がある。

【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。】

- 特にはないです。(9人)
- 今の所はない。
- ありません。皆さんバッチリ!!です。
- このままでいいと思います。
- 改善ではなく、簡単な料理等を教えてほしいと思います。
- 時間が毎日まちまち。決めてほしい。
- 毎回来たら名前を言ってもらいたい。覚えが悪いので。
- 買い物や掃除はして下さるが、年末高いところやその時の脚立等の取り扱いは普段の掃除の時と同じにしてほしい。

【令和5年度ご利用についてのアンケート集計結果を踏まえた今後の取組み】

問4 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？

○頂いた意見

- ・約15%の方がヘルパーによって違う。

○今後の取組み

- ・どのヘルパーも資格を持った専門職ですので遠慮なく相談して頂きたいと思います。相談した内容は必要に応じて、事業所内で共有を図り、より、ご利用者の要望に応じた対応を考えていきます。

問6 どのヘルパーが訪問しても計画書に沿ったサービス提供ができていますか？

○頂いた意見

- ・なぜきてくださるのか理解できません。

○今後の取組み

- ・サービス開始前には何のために訪問するのか、どんなことをするのか等の説明をさせていただきます。
- ・サービス内容等にご納得がいかない場合は、担当の介護支援専門員を含めてご相談させていただきます。

○頂いた意見

- ・簡単な料理等を教えてほしい。

○今後の取組み

- ・毎月発行しているたよりで、簡単かつ、介護食にも活用できるようなレシピを紹介していきたいと思います。また、たよりも文字を大きくしてよしみやすいものにしていきたいと考えています。

○頂いた意見

- ・時間が毎日まちまち。決めてほしい。
- ・毎回来たら、名前を言ってもらいたい。

○今後の取組み

- ・予定表作成時には、優先的に訪問をしなければならない方から順に予定を組ませて頂いています。できるだけ同じ訪問時間になるように配慮をしていますが、月単位、週単位、日単位で変更があり、同じ時間で訪問することが難しいこともあります。事前に予定表を配布させて頂いていますので、ご都合が悪い時などは遠慮なく、ご相談ください。何卒、ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い致します。
- ・訪問時は名前を名乗るように事業所の中で共有をしました。

○頂いた意見

- 年末高いところやその時の脚立等の取り扱いは普段の掃除の時と同じにしてほしい。

○今後の取組み

- 介護保険での掃除の範囲は、【直接、本人の日常生活の支援に属しないと判断される行為は生活援助の内容に含まない】とあります。ご依頼のある、年末の高いところの掃除や脚立を使用しての掃除は日常生活の範囲外となりますのでヘルパーではできない決まりになっています。ご理解をお願い致します。
- 今後もサービス内容についての疑問や不明な点等は、遠慮なくご相談ください。その都度、説明をさせていただきます。