

令和6年度 利用者満足度アンケート集計結果

- 調査期間 **令和7年2月1日～2月15日**
- 対象者 ゆめの里ヘルパーステーション
- 調査方法 アンケート用紙への記入（利用者が記入できない場合、家族、その他関係者により記入）
- 回収率 98.9%（配布95枚、回収94枚）
- 回答者

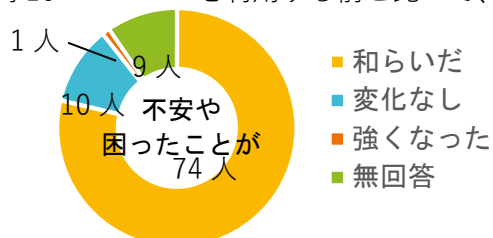
1. 利用者本人	72名	
2. 家族が本人の気持ちを想像して回答	21名	
3. その他（未記入を含む）	1名	

■ 訪問看護から受けるサービスについて

a そう思う、b そう思わない、c どちらともいえない、d 無回答

問1	ヘルパーの言葉づかいや服装、態度は良い	a 87人 b 0人 c 6人 d 1人	
問2	受けるサービスについて、わかりやすい言葉で説明してくれる	a 88人 b 1人 c 3人 d 2人	
問3	訪問するヘルパーがかわっても、同じサービスを受けることができる	a 82人 b 7人 c 1人 d 4人	
問4	困った時は介護の相談に乗り、対応してくれる	a 82人 b 2人 c 5人 d 5人	
問5	本人、家族の話や考えをよく聞いてくれる	a 82人 b 1人 c 9人 d 2人	
問6	本人、家族が1人のヘルパーに情報を伝え、それがケアマネにもきちんと伝わっている	a 76人 b 5人 c 8人 d 5人	
問7	ヘルパーは本人、家族の個人情報に関する守秘義務を遵守している	a 85人 b 0人 c 5人 d 4人	
問8	ヘルパーは本人、家族の気持ちの支えになっていると思う	a 86人 b 2人 c 4人 d 2人	
問9	今後もヘルパーのサービスを継続して利用したいと思う	a 93人 b 0人 c 1人 d 0人	

問10 ヘルパーを利用する前と比べて、



■改善策等

* アンケートの設問に対し、「そう思わない」という回答があったもの

・ 問 2：1 名

⇒ より分かりやすい説明ができるよう、知識と技術向上に向けた研修の機会を積極的に設けていきます。

・ 問 3：7 名

⇒ 1) サービスの統一が図れるよう、より一層の情報共有を図っていきます。

2) 「今までそういうことがなかったから分からない」「変わってないのでわからない」との回答が複数あり。利用者様によっては同じヘルパーしか入らないこともあるため、その場合の回答について次回以降の選択肢に追加する。

・ 問 4：2 名、問 5：1 名、問 8：2 名

⇒ ご利用者様やご家族様の気持ちに寄り添っていけるよう、より相談しやすい、話をしやすい雰囲気づくりを心掛けていきます。

・ 問 6：5 名

⇒ 1) 報告漏れの無いように努めます。既存の書式やタブレットを活用し、ヘルパー間、ヘルパーとケアマネ間での情報共有が確実に行われるよう、各所で連携を図っていきます。

2) 設問内の「情報」が、具体的にどういったことを指しているのかがわかりづらかったのではないかと。次回以降の設問について、検討を行います。

■ご要望・感想

* ご本人より

- ・ 今後もお願いしたい。
- ・ 高齢者の一人暮らしの身としては、感謝以外の何物でもない。猫も可愛がってもらえて張り合いになる。
- ・ いつも親切にお世話してもらえて有難い。
- ・ 人手が少ないことへの不安がある。
- ・ これからも料理や掃除をお願いしたい。
- ・ いつも優しくしてもらえてうれしく思う。
- ・ よくやってもらえて感謝している。
- ・ 来てもらうことが心のケアになっている。これからもお願いしたい。
- ・ 来てもらえるだけで助かる。
- ・ 仕事をしてもらいながらのおしゃべりが楽しみ。
- ・ 今のまま続けてもらいたい。
- ・ 感謝しかない。愚痴も聞いてくれてありがたい。
- ・ 心地よくお手伝いをしてもらえている。
- ・ 週に 1 度入ってもらっているが、その時に話をするのがうれしい。
- ・ 今後困ったことが多くなってきた時にも相談したい。
- ・ 今はヘルパーやケアマネのおかげで生活が成り立っていると感謝している。
- ・ 珍しい料理などあれば遠慮なく作ってほしい。
- ・ 一人暮らしのため、週に 1 度の訪問を楽しみにしている。ヘルパーは同じ人をお願いしたい。
- ・ もう少し若いヘルパーが良い。
- ・ 今はヘルパーの助けを借りて生活ができている。家族になるべく負担をかけずに生活していきたいと

思っているので、ヘルパーに感謝している。

* ご家族より

- ・ 本人が転倒で倒れていた際に救急車を呼ぶなど迅速に対応してもらえたり、セールの対応等介護以外の部分でもサポートしてもらえて助かっている。
- ・ 親身になってもらえるので感謝している。また、介護している家族のことも気にかけてもらえるので、介護が楽になった。訪問時は本人が嬉しそうな顔をするので、家族としても嬉しい。
- ・ 訪問してもらえることが本当にありがたい。安心して仕事ができるようになった。
- ・ 色々とお世話してもらえて、とても助かると本人が言っている。今後もお願いしたい。
- ・ 本人の様子がいづれと違うときに、ケアマネに連絡などいれてもらえるので助かる。
- ・ 介護者である家族の話し相手にもなってくれるので、ストレス解消にもなっている。
- ・ 身体の具合を気にかけてもらったり、週に 1 度楽しい会話ができることで本人もいきいきと元気でいられる。
- ・ 今後も本人とのコミュニケーションを大切にしてもらいたい。
- ・ 本人の機嫌が悪い時にも対応してもらえてありがたい。何かあれば電話をもらえるので、安心して仕事ができる。

お忙しい中、アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。今回、皆様から励みとなるお言葉も多くいただき、心より感謝申し上げます。

今回頂きましたご指摘やご要望等を参考に、今後のさらなるサービス向上に努めてまいります。今後とも、ゆめの里ヘルパーステーションをよろしくお願い申し上げます。