

# 平成30年度 訪問ヘルパーセンターしおかぜ アンケート調査

1. アンケートに回答されたのはどなたですか。○で囲んでください。

・利用者本人(6名)・本人が家族と相談しながら回答(3名)・家族が本人の気持ちを推察して回答(5名)・無記入(19名)

※回答は、「はい」「どちらともいえない」「いいえ」のいずれかあてはまるところに○をつけてください。

2. サービス時間について	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
訪問の時間帯は今のままで満足ですか。	32		1	
サービスにかかる時間は今のままで満足ですか	30	2		1
決められた時間通りに訪問できていますか。	33			
時間や曜日を変更して欲しい時やキャンセルして欲しい時等、きちんと対応してくれますか。	33			
<p>&lt;自由記述欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本当に助かっています。すみからすみまできれいにして下さり、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。</li> <li>・以前のように遅い時間に来てくれたら・・・</li> <li>・毎回とてもよくして下さい満足しています。</li> </ul>				

3. サービス内容について	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
サービス内容は今のままで満足ですか。	29	1		3
サービス内容を変更して欲しい時や、急な出来事が起こった時等、きちんと対応してくれますか。	30			3
決められたプラン通りにサービスを提供してくれていますか。	31			2
サービス内容を決める時、本人や家族の状況や要望等、色々な事に配慮してくれていますか。	30			3
その日のあなたの体調や状態に合わせて、サービスの内容を工夫してくれていますか。	29			4
介護保険では対応できないサービスがあるのをご存知ですか。(例:草取り、大掃除等)	18		10	5
介護保険では対応できないサービスについて、自費で提供できる場合がある事をご存知ですか。	19		12	2
<p>&lt;自由記述欄&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間が決まっていて一生懸命してくれていますが、時間内にできない事が多い。(手当を増やす等いい方法を取ってあげて欲しい)</li> <li>・利用者のその日の気分に合わせて配慮して下さい助かっています。</li> <li>・介護保険で対応できないサービスについて聞きたい。</li> </ul>				

4. ヘルパーについて	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
挨拶や言葉遣いは丁寧にできていますか。	25	1		7
態度や身だしなみはきちんとできていますか。	25			8
コミュニケーションはきちんと取ってくれますか。	25			8
あなたの気持ちを大切にしてお応じてくれますか。	24			9
提供するサービスの質や技術に満足していますか。	24			9
安心してサービスを受けることができますか。	25			8
どのヘルパーが来ても、同じサービスをしていただけますか。	21	5		7
今訪問しているヘルパーに満足していますか。	24	1		8
あなたのプライバシーに配慮してサービスをしていますか。	25	1		7
生活や介護に関して、困っている事等を相談しやすいですか。	21	2		10
生活や介護に関して、情報提供や助言等をしていただけますか。	19	4		10
その他色々な不満や要望にきちんと対応してくれますか。	22	1		10
あなたやご家族の個人情報を守ってくれていますか。	24			9

<自由記述欄>

- ・本当に大変な職業だといつも思っています。人材は充分選んでこの仕事に適している人を…事業所の方の目ききに期待しています。
- ・それぞれの個性もあるので、どのヘルパーも同じでなくて良い。
- ・家族のように接してもらいたい。
- ・地元の方なので安心している。身体の事も気づかってくれる。

5. あれば良いと思うサービスや援助があれば、参考までにお聞かせください。

- (例)・話し相手や相談に乗って欲しい。  
・定期的に様子を見に来て欲しい。  
・緊急時の家事や介護をして欲しい。

<自由記述欄>

- ・息子には言いにくい話もあると思われるので、細かな事まで話し相手になって欲しい。
- ・相談に乗って欲しい。
- ・1時間という時はすぐ過ぎてしまうので、月1回程度話し相手になってゆっくり過ごす時があってもいいかも…

6. 訪問ヘルパーセンターしおかせを利用して、どの程度満足していますか。○で囲んでくだ

大変満足	19	満足	7	どちらともいえない		不満		大変不満		無回答	7
------	----	----	---	-----------	--	----	--	------	--	-----	---

**7. 最後に、訪問ヘルパーセンターしおかぜに対するご意見・ご要望等がありましたらご自由**

**<自由記述欄>**

- お金を出してでも家で介護をしていただきたい。
- 何時も満足しています。
- 月に1度買い物に連れて行って欲しい。
- 親切ていねいな対応をしていただき、息子として大変満足しております。
- 他の方とのコミュニケーションが苦手なため、1対1でお話をして下さると助かります。
- 多くの事業所がある中で、しおかぜさんに出会えた事、大変良かった。困っている皆さんを助けてあげてください。

尚、アンケートは39件(利用者42名)に対して実施し、33件回収、6件未回収でした。