

平成25年度 訪問介護いるか利用者満足度調査結果

目的： サービスに対する利用者様の満足度を調査し、結果と意見を反映して、サービスの内容と事業所内の環境、介護職員の質に向上を図る。

対象： 現在、訪問介護サービスを利用しておられる利用者様またはご家族様

調査方法： 「満足」「普通」「不満(わからない)」「(無回答)」から評価して頂き、回答して頂く。

回答期間： 平成25年8月中旬～9月末日

○アンケート結果について

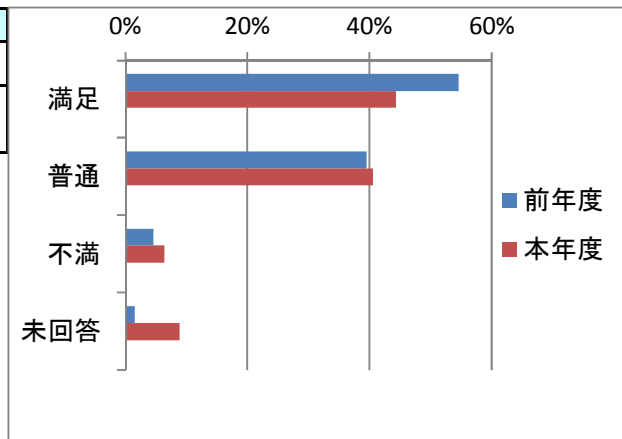
1. アンケート配布と回答

	配布数	回答数	回答率
平成24年度	195 部数	66 名	34%
平成25年度	198 部数	79 名	40%

2. アンケート結果

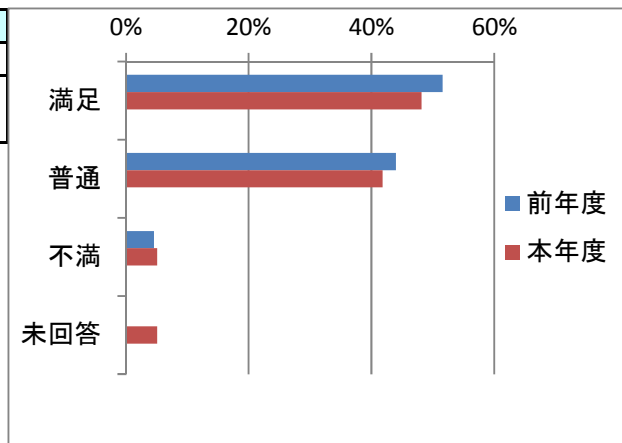
1. サービスの内容の説明

	満足	普通	不満	未回答
前年度	36	26	3	1
本年度	35	32	5	7



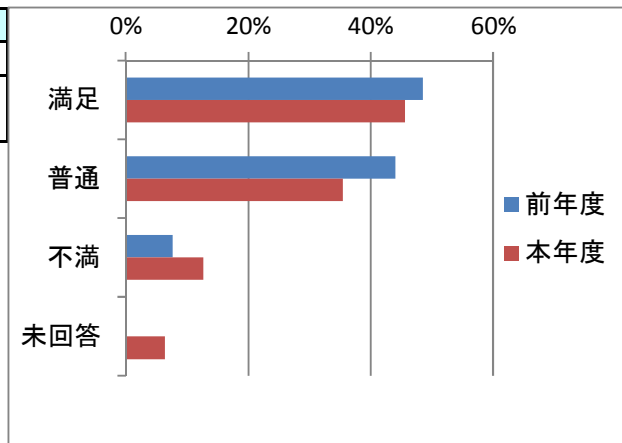
2. 契約、重要事項の説明

	満足	普通	不満	未回答
前年度	34	29	3	0
本年度	38	33	4	4



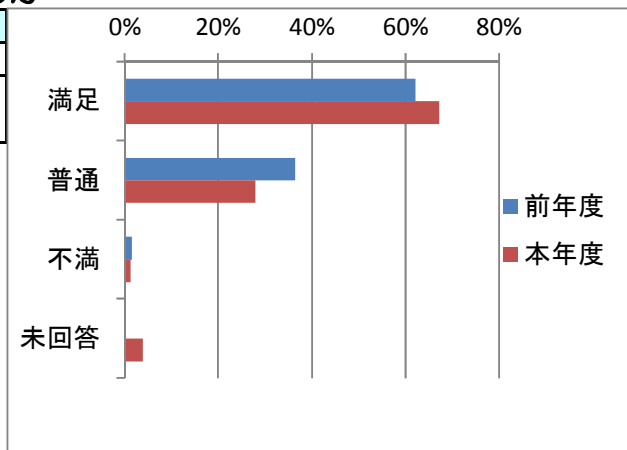
3. サービス、費用に関する説明

	満足	普通	不満	未回答
前年度	32	29	5	0
本年度	36	28	10	5



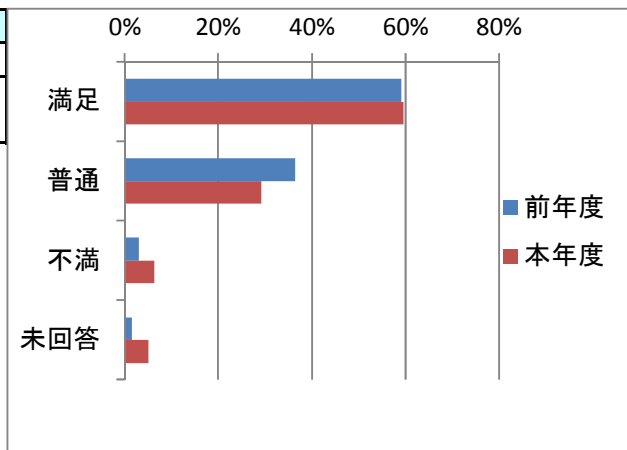
4. 介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか

	満足	普通	不満	未回答
前年度	41	24	1	0
本年度	53	22	1	3



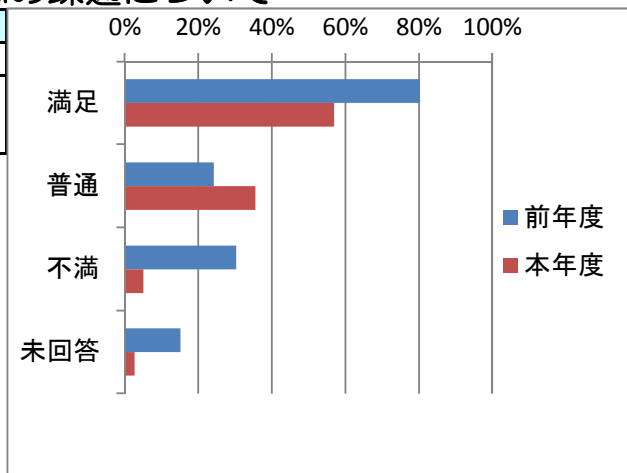
5. 介護計画書に関する説明責任について

	満足	普通	不満	未回答
前年度	39	24	2	1
本年度	47	23	5	4



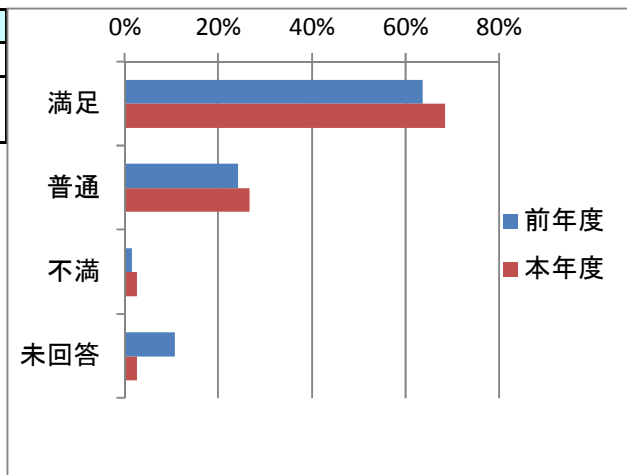
6. 利用者様と事業所もしくはヘルパーとの意思の疎通について

	満足	普通	不満	未回答
前年度	53	16	20	10
本年度	45	28	4	2



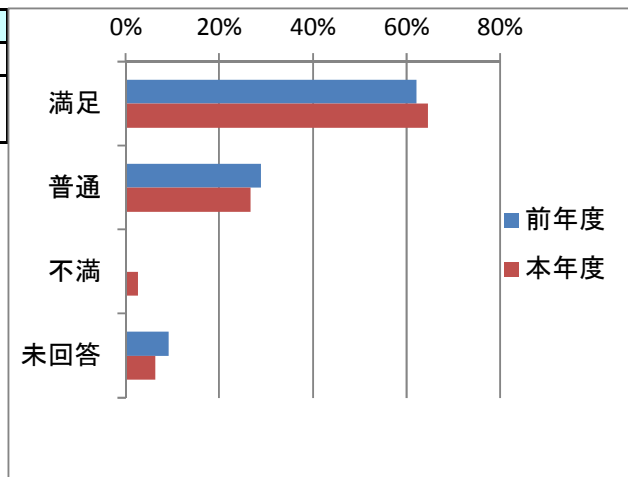
7. ヘルパーの技術に満足されていますか？

	満足	普通	不満	未回答
前年度	42	16	1	7
本年度	54	21	2	2



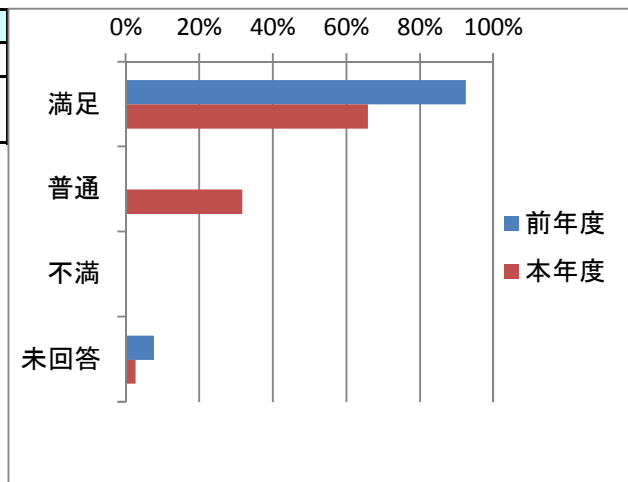
8. ヘルパーの衛生、安全管理に対して

	満足	普通	不満	未回答
前年度	41	19	0	6
本年度	51	21	2	5



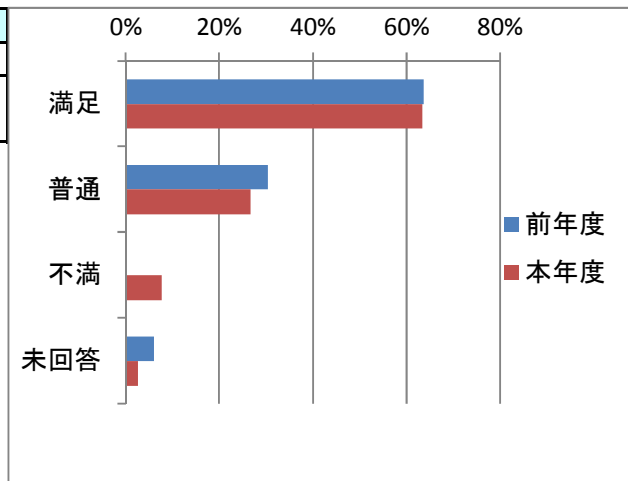
9. ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して

	満足	普通	不満	未回答
前年度	61	0	0	5
本年度	52	25	0	2



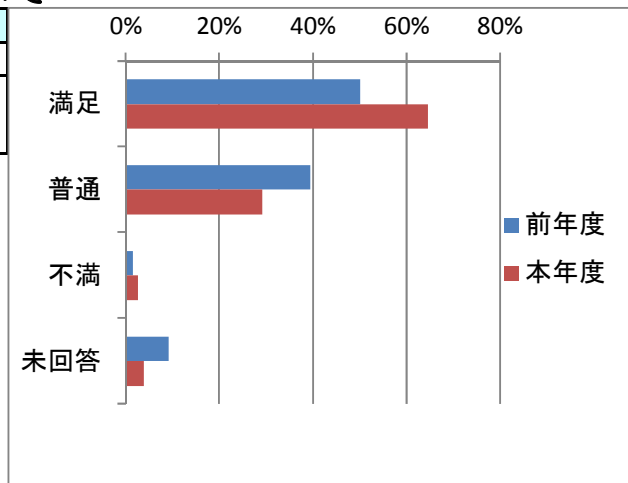
10. プライバシー保護に関して

	満足	普通	不満	未回答
前年度	42	20	0	4
本年度	50	21	6	2



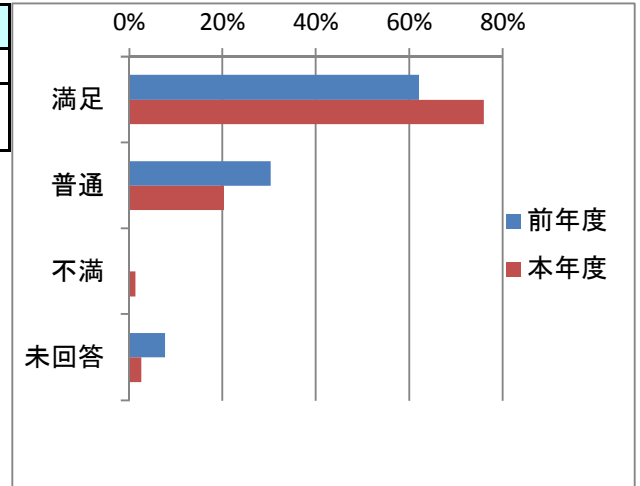
11. 利用者様の私物に対する取り扱い方について

	満足	普通	不満	未回答
前年度	33	26	1	6
本年度	51	23	2	3



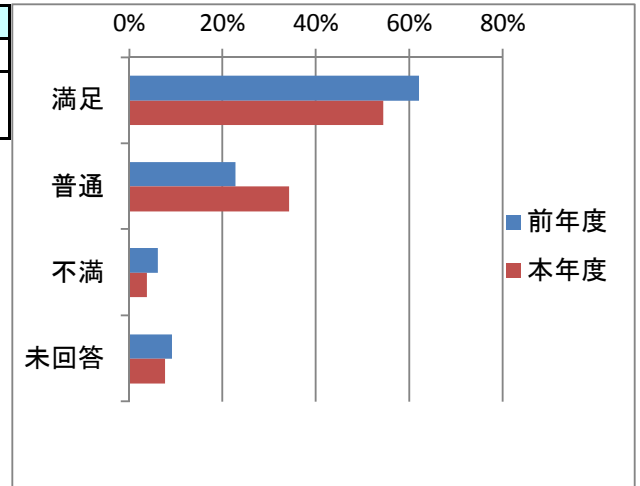
1 2. サービス時間の厳守

	満足	普通	不満	未回答
前年度	41	20	0	5
本年度	60	16	1	2



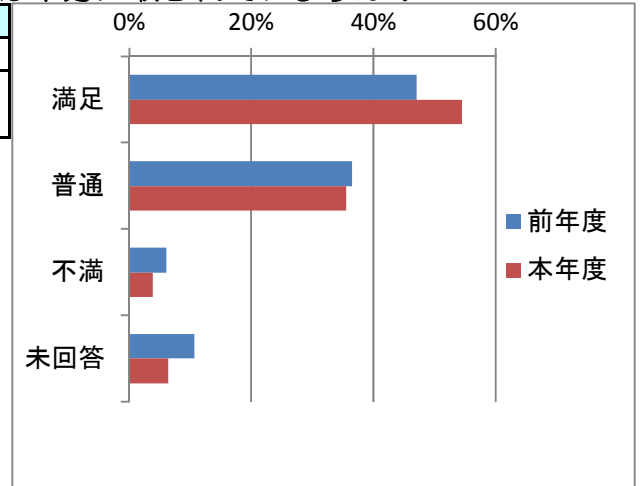
1 3. サービス変更時の事前連絡について

	満足	普通	不満	未回答
前年度	41	15	4	6
本年度	43	27	3	6



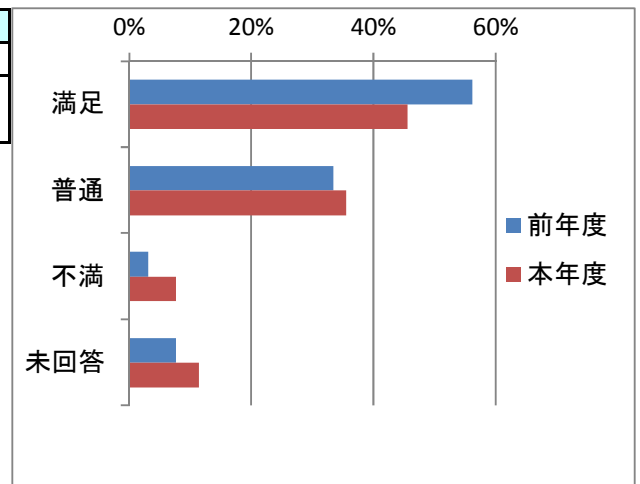
1 4. 担当ヘルパーが変わった場合、ヘルパー間の連絡は十分に取られていますか？

	満足	普通	不満	未回答
前年度	31	24	4	7
本年度	43	28	3	5



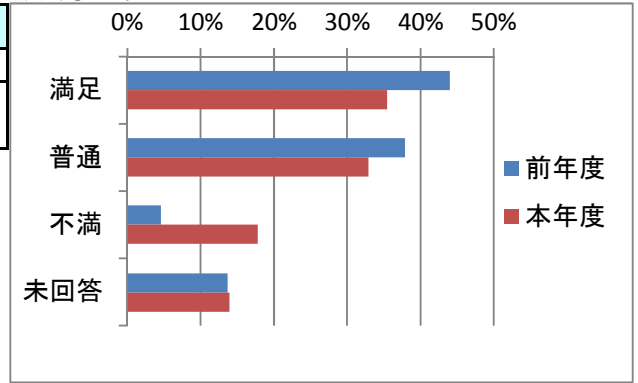
1 5. 介護に関する相談・助言に関して

	満足	普通	不満	未回答
前年度	37	22	2	5
本年度	36	28	6	9



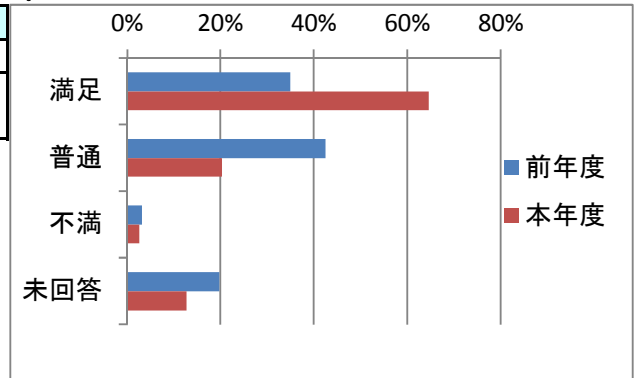
16. 苦情を申し出る事業所や行政相談の窓口の説明を受けたか？

	満足	普通	不満	未回答
前年度	29	25	3	9
本年度	28	26	14	11



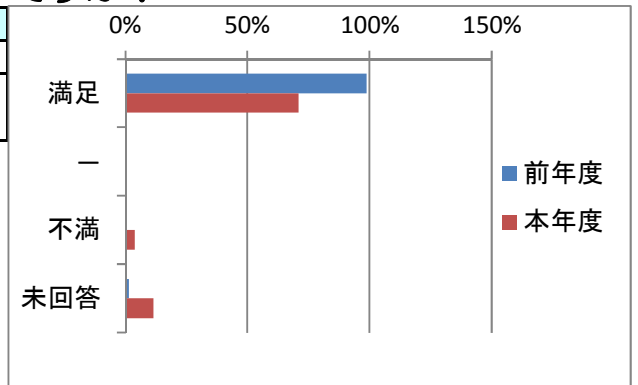
17. 苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか？

	満足	普通	不満	未回答
前年度	23	28	2	13
本年度	51	16	2	10



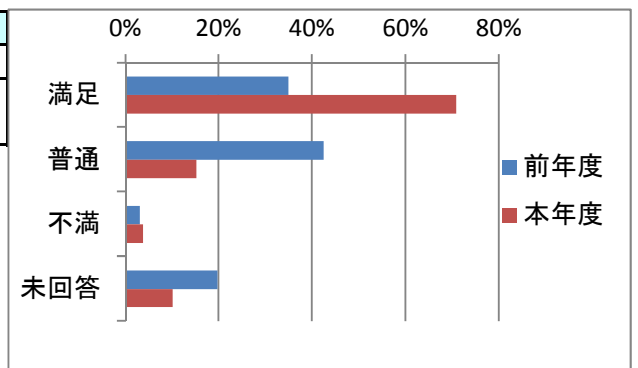
18. この訪問介護いるかを引き続き利用したいですか？

	はい	普通	いいえ	未回答
前年度	65	—	0	1
本年度	56	11	3	9



19. 訪問介護を総合的にどう判断しますか？

	満足	普通	不満	未回答
前年度	23	28	2	13
本年度	56	12	3	8



総 評

今年度から各項目に対する「自由意見」という欄と、最後にも意見や要望を記載して頂ける欄を設けました。最も寄せて頂いたご意見の項目は、⑦⑰⑱であり、訪問介護に対する制度、事業所の対応に対する評価も「満足」と併せて頂きました。

さらに、予測以上の多数多岐に渡るコメントを頂くことができ、利用者様から、とても勉強させて頂きました。

また、全体的に「満足」から「普通」に転じている点が目立つも、利用者とヘルパーの組合せに変更が少なく、苦情等の対応に対する評価が「満足」に転じていることから、利用者様はサービスの質に慣れ、苦情やご要望等に対する適切な対応が出来てきていると受け止めています。

これらのことを踏まえ、今後、利用者様に「普通」から改めて「満足」頂けるよう、サービス向上に努めて参ります。

平成25年9月吉日
訪問介護いるか

平成25年度 利用者アンケート項目に対する評価とコメント

1. 事業所よりサービス内容等について説明（保険内で出来ること、出来ないこと等）をうけましたか？

評価	コメント
満足	耳が遠いので聞き取りにくい
普通	受けたと思いますが前の事なので判りません。でも介護の事なのである程度知っています。最初に説明を頂き、仕事をきっちりとして頂いています。
不満 (わからない)	娘といるかさんで話して頂いているので、判りません。 説明を受けたが、すぐに忘れる。 賞物をしようにも行けないのでダメ

2. 契約の際、契約書や重要事項説明書の説明はわかりやすく理解できましたか？

評価	コメント
普通	ご説明を頂き、満足しています。
不満 (わからない)	娘といるかさんで話して頂いているので、判りません。
評価なし	理解できない

3. サービス内容や利用方法、費用、キャンセル料金がかかる時期などについて、十分に満足できる説明を受けましたか。

評価	コメント
普通	一度キャンセルしても料金は変わらないのでしょうか？ キャンセル料金は分かりません サービス満点
評価なし	説明を受けてない

4. 事業所はあなたや家族の状況や要望についてよく聞いてくれていますか？

評価	コメント
満足	急に用事があった時など、時間の変更をして頂いて感謝しています。有難うございます。
評価なし	聞いてもらえていない

5. 訪問介護計画について納得のいく説明がされ、満足できる訪問介護計画書を受け取りましたか？

評価	コメント
不満 (わからない)	説明は受けていない。ポストに入っていた。

7. ヘルパーの行うサービス内容について満足していますか？

評価	コメント
満足	とても満足しています。無口な母に話しかけたり、歌ったりして頂いて有難うございます。 毎回大変細かい報告を受け、しっかり配慮してくれていると感じています。感謝しています！ 桐島さんも田中ちえさんもとても良くして頂いています。ありがとう存じます。
普通	本人でないと判りませんが、私が聞くとやって下さっているようです。ただ浴室の掃除をお願いします。今まで綺麗にしてもらってますが、これからもお願いします。 (カビとか、ぬめり、床の) 洗剤が必要なら言って下さい。用意します。 よく気がつく人、その他の人、人それぞれ。 時間が足りないような気がします。
不満 (わからない)	全体から見て大ざっぱ、時間が少ないせいもあると思う。

8. ヘルパーはあなたの安全・衛生について配慮してくれていますか？

評価	コメント
満足	何時も温かい気配りを頂戴しております。

9. 事業所やヘルパーの言葉遣いや態度はきちんとしていますか？また、髪型・服装はきちんとしていますか？

評価	コメント
満足	何かとアドバイスを頂いています。ありがとうございます。
普通	きちんとしています

10. 事業所やヘルパーはあなたや家族のプライバシーに配慮していますか？

評価	コメント
普通	しています

11. ヘルパーはあなたのご自宅の物(家電・食器等)を丁寧に取扱いしていますか？

評価	コメント
普通	浴槽内のしています

12. ヘルパーはお約束の時間をきちんと守っていますか？

評価	コメント
満足	守ってくれています 時間内に来て頂いています。 きちんと守っておられます

13. サービス変更等の事業所から事前連絡について、いかがお感じですか？

評価	コメント
満足	相談なしに担当変更されましたので、一言申しました。その後、アンケートにも書きましたので、只今は心配ございません
普通	今のところ、ありませんので。
評価なし	初めての方が入る時に、連絡がなかった時があった。

14. ヘルパーが交代してもサービスの引継はしっかり行われていますか？

評価	コメント
普通	引き継ぎはきちんとされています。

15. 事業所やヘルパーは介護に関する情報提供や相談・助言をしてくれていますか？

評価	コメント
満足	足のむくみがひどいので、介護認定を受けては・・・？と助言してくれました。 何時もご来訪を楽しみに感謝して居ります。有難うございます。
普通	それは、まだありません。 独り暮らしは今日できて明日わからない。弱った身の上が不安で公共のところを望んでおります。 私の手が届かない所などは、たまに掃除をしてくれるので助かります。
不満 (わからない)	介護に関する相談・助言をして頂ける方がいたら、どれだけ助かるかと思えます。 早く自由に働きたい

16. 苦情を申し出する際の事業者の窓口や、行政の相談窓口について説明を受けましたか？

評価	コメント
満足	そういう事態に遭遇していないので回答のしようが無い
普通	いいえ、ないので。
不満 (わからない)	苦情なし
評価なし	受けていない

17. サービスの不満や苦情に関して事業所は、解決に至るまでの対応についてどのようにお感じでしょうか？

評価	コメント
満足	皆様に承えて下さって、非常に助かったことがあります。心から感謝しております。 皆様にはいつもきっちりときれいにしているのので、事業所の解決・対応とかは回答不能です。 サービスの不満や苦情については、ヘルパーさんが良く対応して頂いているので、何も言うことはありません
普通	ケアマネージャーさんがしっかりされて居られますので、別に不満を感じたことはありません。 経験ないので。
不満 (わからない)	苦情なし・苦情は全くありません。 不満・苦情、一度も無いので。 苦情を申し出たことが無い

評価	コメント
満足	現在のまま、よろしくお願ひします。今年は猛暑の中、大変だったと思います。御礼申し上げます。 これからも縁の続くことを祈っています。 お願ひ致します 是非これからもお願ひ致します 利用する 現在のサービス状況で申し分ありません。引き続いてお願ひ致します。
評価なし	介護に変わった時から、いるかさんを信じています。 今後も利用致します。

19. 訪問介護を総合的にどう判断しますか？

評価	コメント
満足	テキパキと主人を助けながらして下さっています。安心しております。主人もお風呂の日を楽しみにしています。ありがとうございます。 職員の皆様の意思疎通がよく出来ているのか、ヘルパーさんの雰囲気がとても良く明るく優しい方はかりです。 きちんとした対応と誠実さが感じられます。感じの良いイメージがあります。 その時その時に応じて対応してもらって感謝しています。 さすが！！☆ 立派、よく出来てあります。田口社長・・・経験者で・・・すごいそうです。 大変感謝しています
普通	他を利用したことがないので違いが判りません。

目田欄

コメント
我々サービスを受ける方は、安心と感謝で一杯ですが、提供者側も充実した健康管理を祈っております。年々多忙を極める福祉施設…皆様の過密スケジュールでのお疲れが心配です。
ありません
長い間お世話になりまして、本当に有難く思っています。これからも、よろしくお願ひします。いるかさんの所でお世話になることは、娘といるかさんと相談して今までお世話になってきたと思います。耳も聞こえないし、娘といるかさんとの話し合いでお世話になってきたと思っております。
ケアマネ福田さん、明石さんには色々お世話になっています。今後ともよろしくお願ひします。
何もありません。今のままで良いです。
大変、態度も気持ち良く、本人もかなりの信頼を持っているようです。嫁より。
人手が足りないかな（どこの事業所でもですが）
アンケート類が多いですね。年に1回位でいいのではと思いますが、ちょくちょく書いてる気がします。
いつもありがとうございます。ヘルパーさんが来られると子供がニコニコ喜びます。ヘルパーさん、大好きなようです。
いつもお世話になります。これからもよろしくお願ひします。ありがとうございました。
暑い中お世話になり、本当にありがとうございます。
不満だ。早く病気が良くなったら、訪問介護なんていらない。何も役に立たない。早く止めたい。
9月からヘルパーさんが変わったから、これはこれまでのこと（評価）です。中村さんは2回ですが、人柄、気に入ってます。
ヘルパーさんが真面目に一生懸命に頑張っておられるので有難く感謝しております
馬場はるみヘルパーさんは、色々プライバシーの問題に入ってきてやりにくい。注意してもよくならない。いっぺん、注意して下さい。お願ひします。
いつもお世話になり、ありがとうございます。支援時のことを言葉にて報告できないのでよく解らないこともありますが、息子が楽しそうにしている姿に嬉しく 急な支援のお願いにも対応して下さい感謝しています。それぞれのヘルパーの方で息子の表情が違うのも見てて微笑ましいです。今後ともよろしくお願ひします。
いつもありがとうございます。いるかさんのお陰で父は何とか自宅で暮らしていけるのだと思っています。父の希望は最後まで家だと以前から言っていたので 今はそれが出来ているので、本当に感謝しています。ありがとうございます。