

平成26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26年8月中旬～9月末日

○アンケート結果について

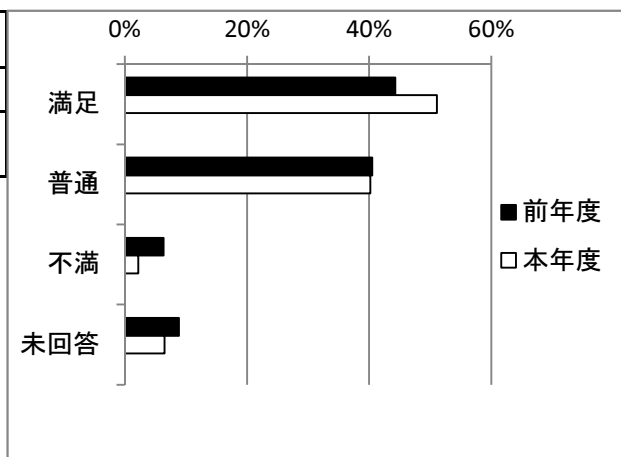
1. アンケート配布と回答

	配布数	回答数	回答率
平成25年度	198 部数	79 名	40%
平成26年度	230 部数	92 名	40%

2. アンケート結果

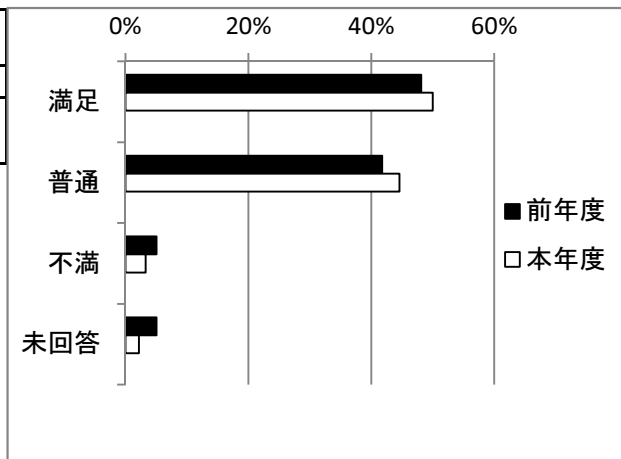
1. サービスの内容の説明

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	35	32	5	7
本年度	47	37	2	6



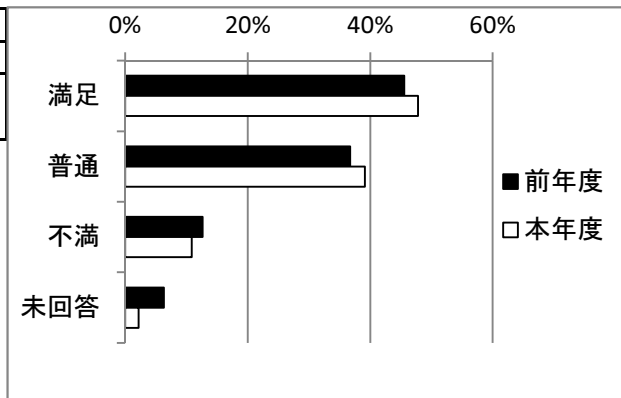
2. 契約、重要事項の説明

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	38	33	4	4
本年度	46	41	3	2



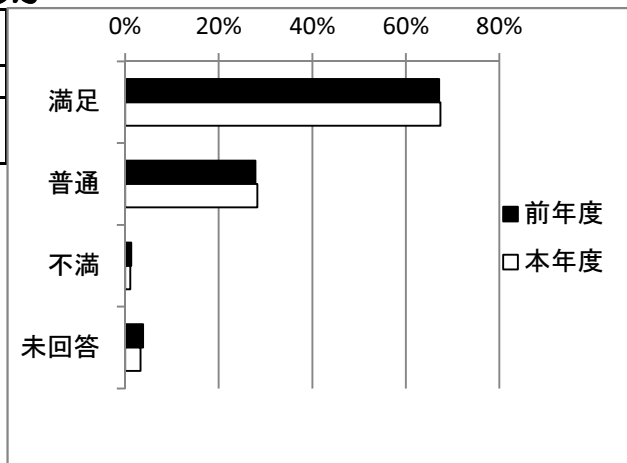
3. サービス、費用に関する説明

	満足	普通	不満	未回答
前年度	36	29	10	5
本年度	44	36	10	2



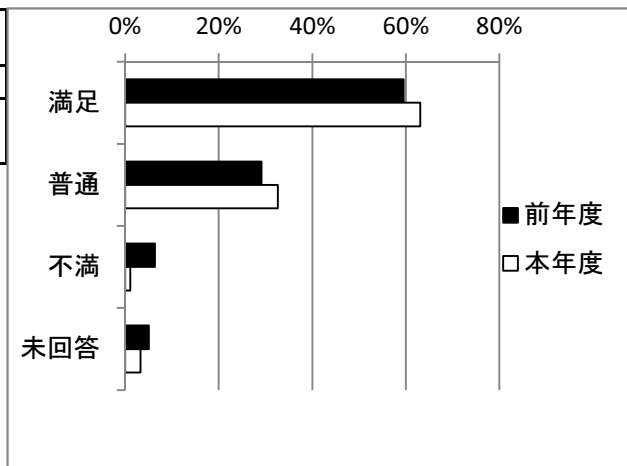
4. 介護計画作成時の要望を取り入れてもらえるか

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	53	22	1	3
本年度	62	26	1	3



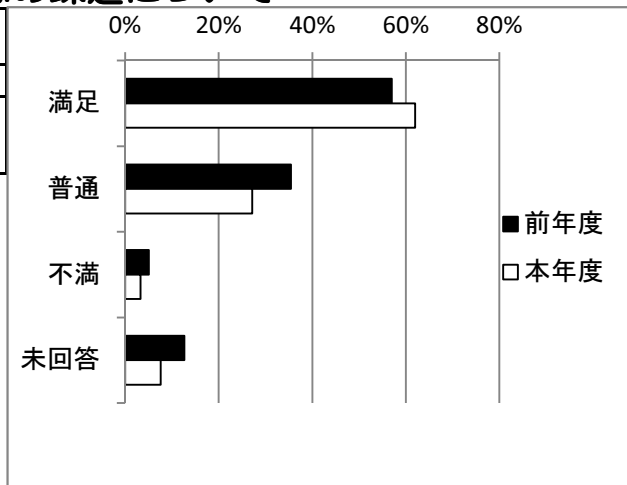
5. 介護計画書に関する説明責任について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	47	23	5	4
本年度	58	30	1	3



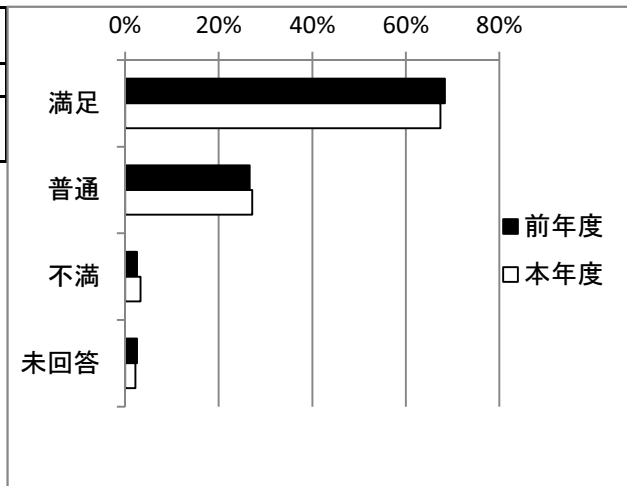
6. 利用者様と事業所もしくはヘルパーとの意思の疎通について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	45	28	4	10
本年度	57	25	3	7



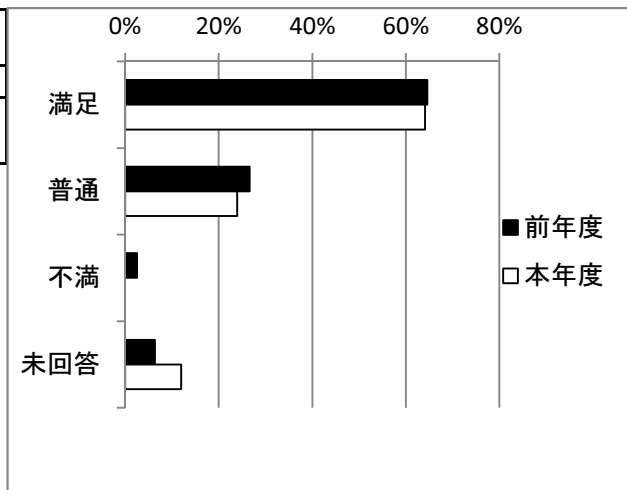
7. ヘルパーの技術に満足されていますか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	54	21	2	2
本年度	62	25	3	2



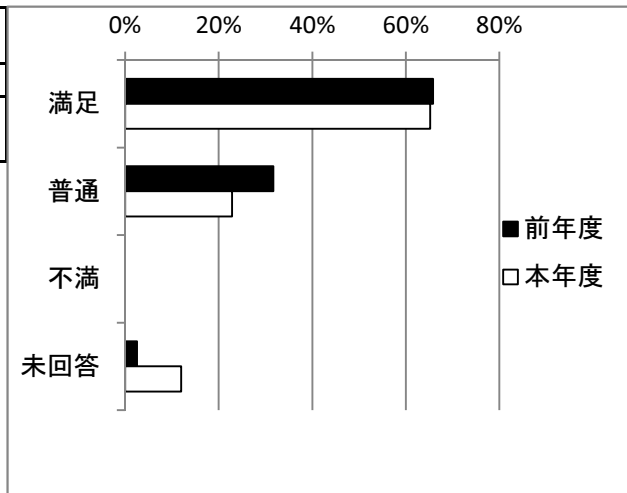
8. ヘルパーの衛生、安全管理に対して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	51	21	2	5
本年度	59	22	0	11



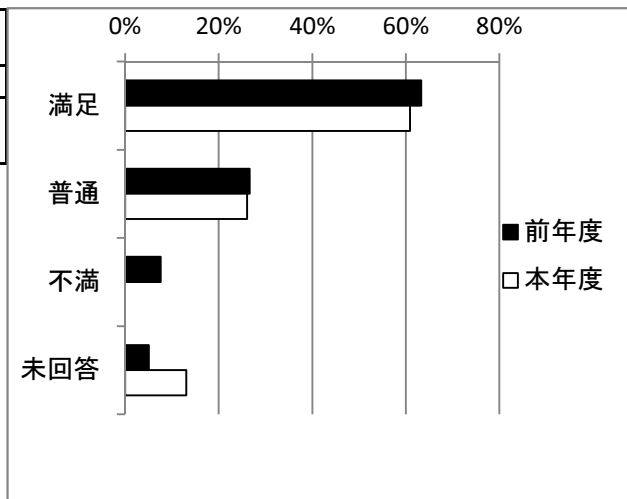
9. ヘルパーの言葉使い、態度、服装に関して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	52	25	0	2
本年度	60	21	0	11



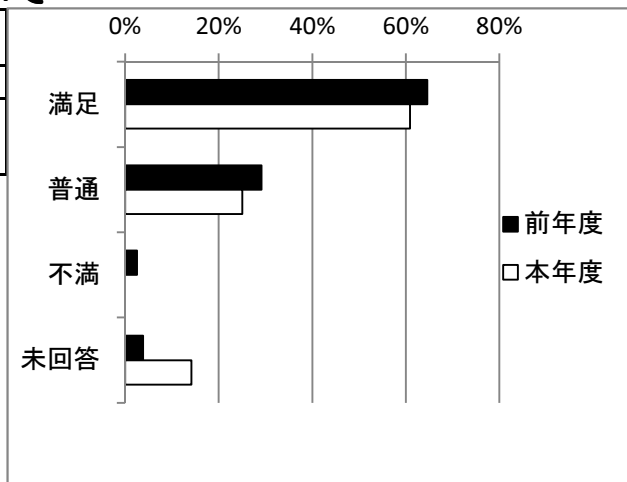
10. プライバシー保護に関して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	50	21	6	4
本年度	56	24	0	12



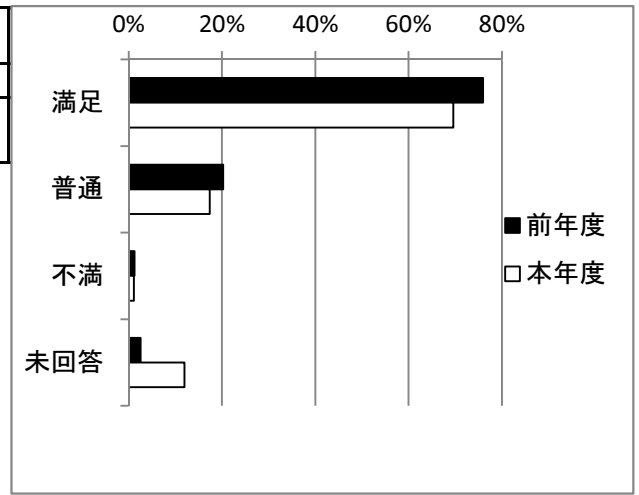
11. 利用者様の私物に対する取り扱い方について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	51	23	2	3
本年度	56	23	0	13



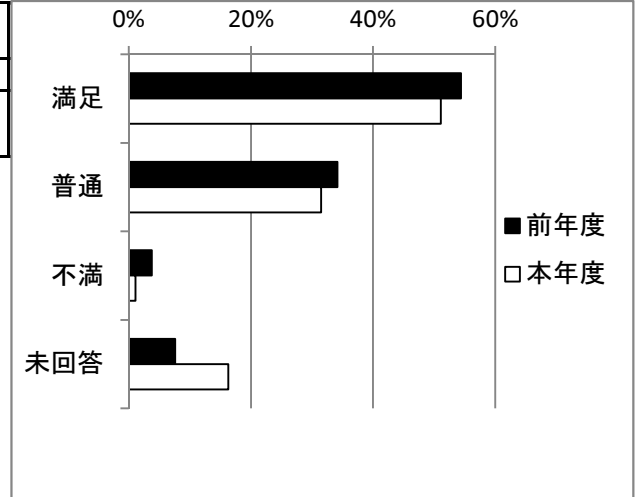
12. サービス時間の厳守

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	60	16	1	2
本年度	64	16	1	11



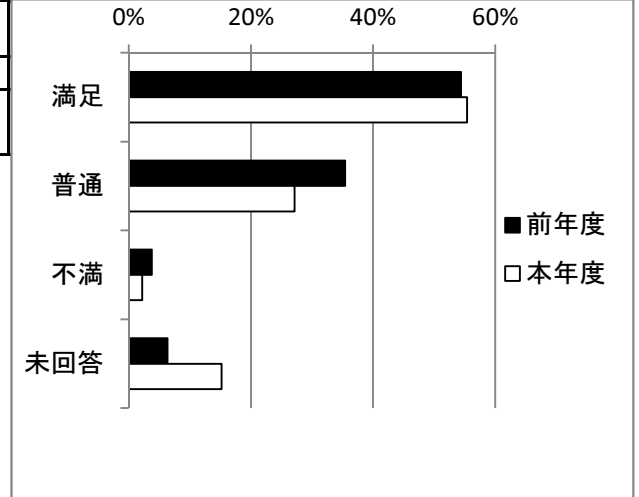
13. サービス変更時の事前連絡について

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	43	27	3	6
本年度	47	29	1	15



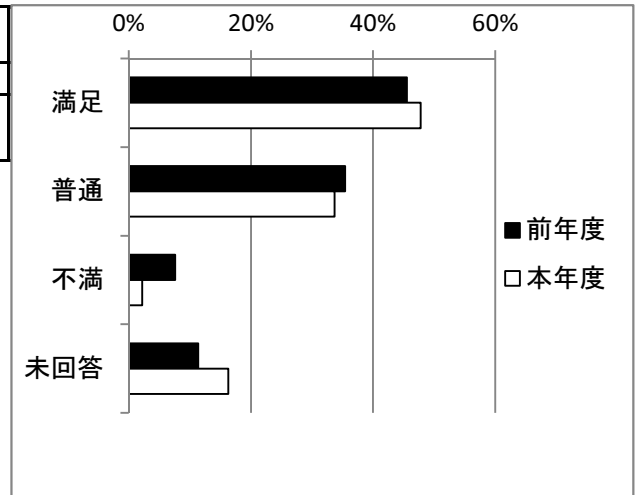
14. 担当ヘルパーが変わった場合、ヘルパー間の連絡は十分に取られていますか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	43	28	3	5
本年度	51	25	2	14



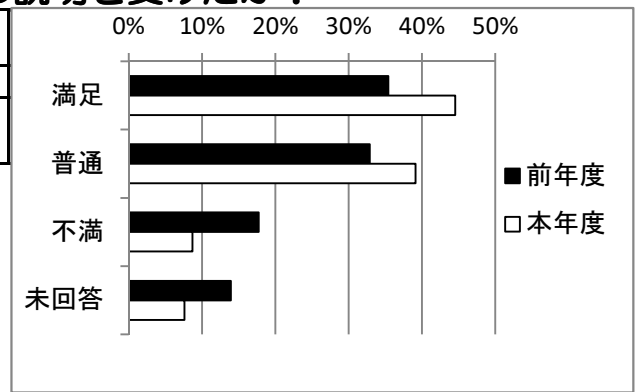
15. 介護に関する相談・助言に関して

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	36	28	6	9
本年度	44	31	2	15



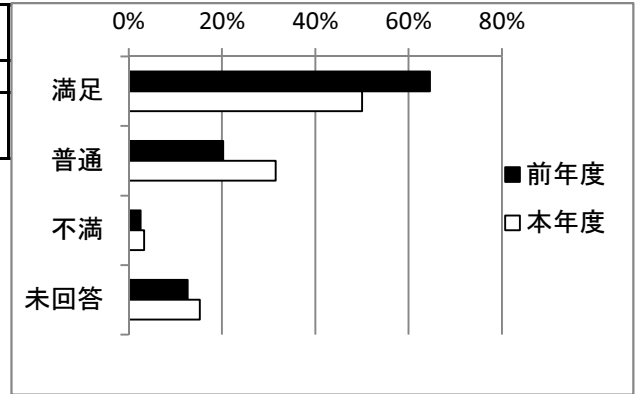
16. 苦情を申し出る事業所や行政相談の窓口の説明を受けたか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	28	26	14	11
本年度	41	36	8	7



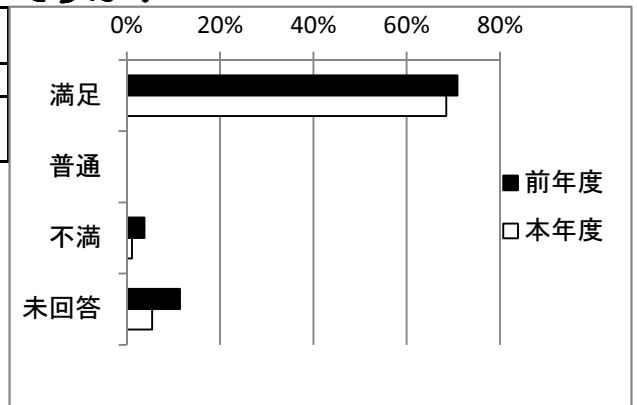
17. 苦情や不満に誠意ある解決をしてくれるか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	51	16	2	10
本年度	46	29	3	14



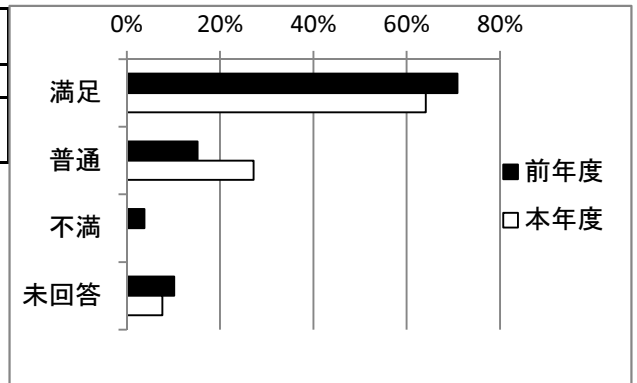
18. この訪問介護いるかを引き続き利用したいですか？

	満足	普通	不満	未回答 わからない
前年度	56	11	3	9
本年度	63	23	1	5



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 わからない
前年度	56	12	3	8
本年度	59	25	0	7



平成26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	詳しく説明を受けました。 説明を受けております。
未回答	一応受けました

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
満足	理解できました 理解しております。

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説明を受けましたか。

評価	コメント
評価なし	そのような話をした事がない。受けてません(?) よく覚えていません

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	よく聞いてくれました
普通	本人がヘルパーさんと交流を持ち、よく会話をしている中で伝えているようです。
不満 (わからない)	人手不足

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
満足	私が忘れて、かえってご迷惑を掛けたりしております

6. サービスの希望・要望・苦情を気軽にヘルパーや事業所に伝えられていますか？

評価	コメント
満足	総てお話しさせて頂いております。
不満 (わからない)	言ったことがない

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	感謝しております。私が最近忘れることが多い為ご迷惑をお掛けしております。申し訳ございません。 いるかさん達はどなたもきちんとやって来ています。男性グループは爽やかで良いですね。感謝しています。
普通	1時間では間に合わないので掃除機をかけやってる
不満 (わからない)	時間が足りない

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	よく気を付け、意見を言ってくれます
普通	一部、不満な部分も有り

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	さわやかで心癒されます いつも皆さま身ざれいになさっています。

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
満足	いつも片付けて下さいます。
普通	1時間で食糧品と掃除機だけで目いっぱいです

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	1分1秒間違いなく来られます。 いつも早めに来て頂きます。
普通	守っています
不満 (わからない)	時間ぎりぎりに来て10～15分前に帰ることがある。

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	本人(または母)が、直接伺っています。 結構です。
普通	きちんと連絡来ます 携帯メールで連絡が出来ると助かります。
不満 (わからない)	連絡がきちんと出来ていないことがあるようです。 掛ってくることはあまりない

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
評価なし	交代していない まだない

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	足が治りたい
普通	時間が足りない
不満 (わからない)	ありません

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	苦情なし
不満 (わからない)	わかりません
評価なし	苦情したことも、思ったこともない。

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	しっかり聞いてくださり、解決して下さいます 苦情に至らない。 ご相談するときちゃんと対応して頂いております。
普通	そのような体験を今のところしておりませんので、特に意見はありません。 現在のところ取り立てて不満はありません
不満 (わからない)	苦情を出したことがないので、わかりません。 苦情したことも、思ったこともない。
未回答	苦情をあげたことがない 今まで無いので・・・ いろいろ相談にのってくれます。

18. この訪問介護いるかを引き続き利用したいですか？

評価	コメント
満足	もう少し増やそうかとも考えています いるかをどんなことがあっても変えたくない。いるか最高。 利用させていただきたいと思っております。 引き続きお願いしたいと思っております。

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	私たち親が出来ないところでの介護にとっても助けられていて感謝しています。 大変ありがたく思っています。皆さま良い方ばかりで助かります。 適格な対応をしていただいております。 ヘルパーさん、事業所共良くしてくれています。
普通	ステップアップ研修とかあっても良いかと思えます。 心配りが出来ていると思えます。
未回答	皆さん気持ちよく接して頂いて感謝です

自由欄

コメント

大変よくしてもらっています。とても感謝しています。本当にありがとうございます。

ヘルパーさんによって違いますが、手洗いや生ごみ処理を、もう少し丁寧にして欲しいです

毎回、子供にキッチンと向き合って相手をして下さるので、子供も職員の方が来て下さるのを心待ちにしています。親の相談にもものって下さり、心強い限りです。感謝しております。

一度違う事業所に1ヶ月間お願いしましたが、全く機能していなく私の為にするということで、お掃除・家事もされていませんでした。夫との共有部分がひとつの家ですとありますので、難しいとは思いますが「いるか」さんに変わってからは、よく家事・お料理とやってもらっています。本当に有難いです。(包括センターに相談しました。)

90分あると助かる。60分では足りないと思う。

現在のところ、身体的には骨折や糖尿病で介護の支援を受けながらも、自分の意志で生活できておりますが、今後、認知や歩行困難になった時、今以上の介護をお願いするかもしれません。今後ともよろしくお願ひいたします。

お二人のヘルパーさんは、とてもお気遣いが親切でお話し相手も笑顔で話されて、大変うれしく助かっております。今後ともよろしくお願ひいたします

91歳の老人一人暮らしで、いづとうなるかわかりません。いるかさんを頼りにしております

若い人ばかりにしないでほしいと思います。

いるかさんがいらっしゃる日は、朝から元気が出てお待ちいたしております。ずっとずっと続けてお出でくださるようお願い申し上げます。

仕事中に携帯をされる姿を時々見ました。ドアを開けた時、慌てて隠されています。別の事業所さんには見られない事でした。もし仕事の携帯なら本人に断ってから携帯をしてください。

厳しい意見をお伝えしてすみませんが、言われたことだけを時間が来るまでする・・・といった感じで利用者の自立支援の為に、こうしてみよう、ああしてみよう、家族へこんな事はどうですか?と、提案してみようなどの「利用者の為に何とかしよう、何とかしたい」との気持ちが感じられないです。

訪問介護の時、母の状況がいつもと違っていたり、訪問日が変わる時等、事業所の方よりすぐ連絡してもらえるので助かっています。ありがとうございます。

ご苦労さん。申し分ありません。

ヘルパーさんは冷蔵庫の品物を色々チェックしてお金のことを言われるのが嫌です。色々郵便物チェックされ言われるのが嫌です。注意してください

仕事の範囲を拡げるお話がありますが、今まで通りで結構です。

いつもお世話になってありがたく思っています。ヘルパーさんの気遣いに感謝です。ありがとうございます。

分らない。優しいです。足が治りたい。内臓が治りたい。

ヘルパーさんに掃除をしてもらっていますが、部屋の床の部分だけでなく、窓みがきとか、ガスレンジの掃除とかをしてもらいたいです。

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喜んでくれるのが嬉しい母です

訪問介護いるかさんのお蔭で毎日安心して生活など出来て、今まで来ました。毎日、毎日安心というのは生きて行く上、大切なことと思っています。いるかさんが無かったらどうなっていたかと時々考える時があります。どうか、これからもよろしくお願ひします。

いつも丁寧に対応して頂き感謝しています。これからもどうぞよろしくお願ひいたします

福大耳鼻科の受診の件で記録を見せて頂きました。本人(子供)と話し合ってみたいと思います。

H19年10月以来お世話になりありがとうございます。H25年9月より要介護認定を受け、自費サービスの内容と違い、お掃除だけに限られましたが、ヘルパーさんには満足致してますので、以後共よろしくお願ひいたします。

総評

今年度は、アンケート用紙を両面印刷にて実施した為に、裏面となっていた⑧～⑮の回答に未回答が増えてしまった点は来年度からの実施改善点として検討する結果となりました。

それにも関わらず、全体的な結果として半分以上の項目では、昨年度と比較すると「満足」という回答が著しく増えており、多くの利用者様から喜んで頂けていると感じております。

さらに今年度も、各項目に対する「自由意見」欄と最後頁にある「意見と要望」欄に多くのコメントを頂くことが出来ました。中には数点のご指導とご鞭撻を頂けており、スタッフ一同、初心に戻ると共に、気持ちを更に引き締め、同時に「満足」という評価が更に増えるようにサービス改善と向上に努めて参ります。

平成26年9月吉日

訪問介護いるか