



ヘルパーステーション満足度に関するアンケート調査の結果について



昨年11月から12月にかけて皆さまにご協力いただきましたアンケート調査につきまして集計がまとまりましたのでご報告いたします。



①ヘルパーの挨拶

i 満足	86.2%
ii ほぼ満足	12.8%
iii やや不満	1.0%
iv 不満	0.0%



ヘルパーの挨拶については、ほとんどの方にきちんと挨拶ができているとの評価をいただきました。これからも場面にあった気持ちの良い挨拶とご利用者様の体調を慮した対応ができるように十分に配慮を行ない継続していきたいと思います。

②ヘルパーの言葉遣いや態度

i 満足	83.1%
ii ほぼ満足	15.9%
iii やや不満	1.0%
iv 不満	0.0%



言葉遣いや態度についてもほとんどの方に満足との評価をいただきました。これからもご利用者様への対応に不適切な言葉遣いや不愉快に思えるような態度がない様、すべてのヘルパーに周知してまいりたいと思います。

③サービス開始時間、終了時間

i 満足	86.2%
ii ほぼ満足	10.7%
iii やや不満	3.1%
iv 不満	-



サービス開始時間、終了時間を守っているかについては、きちんと出来ているという評価をいただきました。冬期間は道路事情により多少前後する場合がありますが、時間厳守でサービス提供出来るように努めてまいります。

④必要な時の相談

i 満足	83.4%
ii ほぼ満足	13.0%
iii やや不満	3.1%
iv 不満	0.5%



ヘルパーへの必要な時の相談については、ご利用者様それぞれの状況により異なります。相談内容もその場で解決できるものと出来ないものがあり、出来ない場合は必要な所に連絡を取るようお勧めしたり、ご本人が出来ない場合は、代わって連絡を取る場合もございます。これからもヘルパーでお力になれる事があるかもしれません。お気軽に声をかけてください。

⑤プライバシーへの配慮

i 満足	82.5%
ii ほぼ満足	14.2%
iii やや不満	1.5%
iv 不満	1.5%



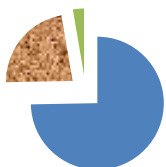
個人情報保護に関する法律の遵守と守秘義務がある為、利用者様やご家族様の事を他の訪問時に話題にしたりするような事はありません。今後もプライバシーへの配慮、保護に努めてまいりたいと思います。





⑥身体介護や生活援助の技術や内容

i 満足	74.7%
ii ほぼ満足	22.6%
iii やや不満	2.7%
iv 不満	-



身体介護には色々な方法がありますが、ヘルパーはご利用者様のお身体の状態に合わせた配慮や工夫をしながら実施しております。
また調理については量が不足、味が薄いとのこと指摘もありましたが、基本、調理品の量、やわらかさ、味付けについてはご利用者様と確認して行う事としておりますので、これからもご希望に添えるように確認を怠らず、実施してまいります。

⑦衛生面や安全面の配慮

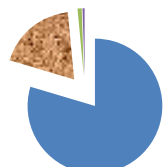
i 満足	79.4%
ii ほぼ満足	18.6%
iii やや不満	1.5%
iv 不満	0.5%



調理時の支援では食品の取り扱いや食中毒への配慮を周知しております。ヘルパーはインフルエンザの予防接種を全員が受け、ご利用者様への感染源にならぬよう配慮しております。
また、訪問先での調理器具、電化製品が劣化等により危険がないか、火気取扱いについても注意を促しております。

⑧計画通りの支援

i 満足	79.6%
ii ほぼ満足	18.9%
iii やや不満	1.0%
iv 不満	0.5%



訪問介護計画は、担当ケアマネージャーによる「居宅サービス計画（ケアプラン）」を基に作成されます。ヘルパーの支援は訪問介護計画に添って実施されます。「自立支援」を目指したサービス提供を行っている為、ご利用者様ができることは、ご自身でやっていただけるよう支援していく事もヘルパーの支援の一つとなる事をご理解いただけたらと思っております。

⑨契約書等の説明

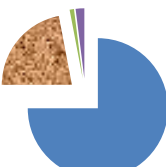
i 満足	70.3%
ii ほぼ満足	26.7%
iii やや不満	2.5%
iv 不満	0.5%



契約書の説明については、意見としては上がってはいませんが、わかりづらい部分があったと感じている方が多かったように伺えます。
契約時の書類の多さや署名等にも時間がかかります。今後も出来る限り、わかりやすく説明ができるように努めてまいりたいと思っております。

⑩ホームヘルプサービスの満足度

i 満足	75.0%
ii ほぼ満足	22.0%
iii やや不満	1.0%
iv 不満	2.0%



97%の方に「満足」「ほぼ満足」と言うお答えをいただきとても感謝しております。制度との兼ね合いで求められる事が十分に出来ていない事も多々あるかとは思いますが、臨機応変な対応や積極的な話し合いを行い今後も満足いただけるサービスの展開を実施していきたく思います。





◎ご利用されている方の性別

- i 男性 25.1%
- ii 女性 74.9%



女性のご利用様が圧倒的に多い状況ですが、この頃は男性のご利用者様も徐々に増えてきています。

◎ご利用されている方の年齢

- i 65才未満 25.5%
- ii 65才から75才 13.5%
- iii 75才から85才 34.4%
- iv 85才以上 26.6%



75才以上の方のご利用が半数以上を占めていますが、障がい福祉サービスご利用の方も徐々に増えている為、65才以下の方のご利用も年々増えている状況です。

◎ご利用を開始されてからの期間

- i 3ヶ月未満 6.8%
- ii 半年 6.3%
- iii 1年未満 13.5%
- iv 3年未満 21.9%
- v 3年以上 51.6%



3年以上ご利用の方が、半数を占めています。長年のご利用本当にありがとうございます。これからも未永くご利用いただけるようにサービス向上に向けて努力してまいります。

【終わりに】

この度のアンケート調査では、197名（回収率83.5%）もの方々からの貴重なご意見を頂くことができました。

いずれの設問につきましても「満足」あるいは「ほぼ満足」とお答え頂いた方が90%を超えると云う結果に職員一同感謝しております。

しかし、国の制度なので仕方がない事だが、内容に制限があったり時間が足りないと言うご意見がありました。今後は限られた時間の中での工夫や積極的な話し合いを十分に行い、できる事から改善してまいりたいと思います。

最後になりましたが、ここでは紹介しきれないほど沢山の心温まるご意見やご感想とともに積極的なご提言も頂いております。今回のアンケート結果を日々のサービスに反映させ、より多くの皆様に「満足」と言ってもらえるようなサービスを目指し、ヘルパーステーション全体が一丸となって、質の向上に向け取り組んでまいりたいと思いますので、今後ともご指導の程よろしく願いいたします。

ご協力いただき、ありがとうございました。

平成29年1月 一般財団法人江別市在宅福祉サービス公社

ヘルパーステーション いきいき

ヘルパーステーション わかくさ

