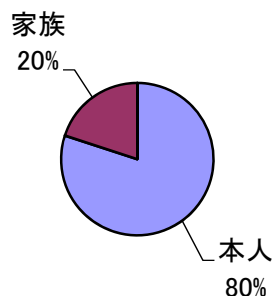


# 訪問介護事業所利用者満足度調査 集計

実施期間 平成29年 9月25日～10月15日  
 対象 訪問介護サービス全利用者 配布 35名  
 回収 35名(回収率100%) うち有効回答35名(回答率100%)

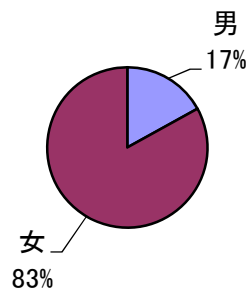
## 1 回答者は、どなたですか。

本人	28人	80%
家族	7人	20%



## 2 ご利用者の方の性別は。

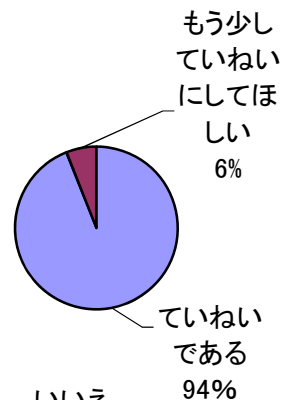
男	6人	17%
女	29人	83%



## 3 職員の対応についておたずねします。

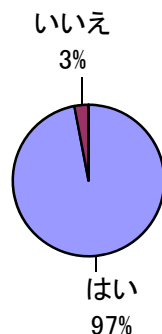
### ①職員の言葉づかいや態度はていねいですか。

ていねいである	33人	94%
もう少していねいにしてほしい	2人	6%



### ②職員は利用者様のご要望をお聞きし、計画に沿った適切なサービスを提供していますか。

はい	34人	97%
いいえ	1人	3%



### ③職員の対応についてご意見がありましたら教えてください。

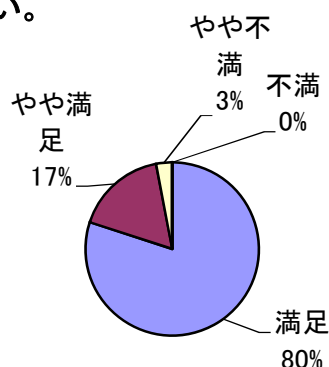
- ご意見
- ・非常にていねいな対応をしていただき満足しています。
  - ・買い物リストの備考欄を見落とさないで欲しい。
  - ・「こんにちは」は、返事をしなくても1回でよいです。うるさく感じます。
  - ・一度一通りお話したら覚えて欲しい。

#### 4 現在受けておられるサービス内容のみについてお答えください。

##### ①生活援助(調理、買物、掃除、洗濯等)はどうか。

サービス利用者数:30人

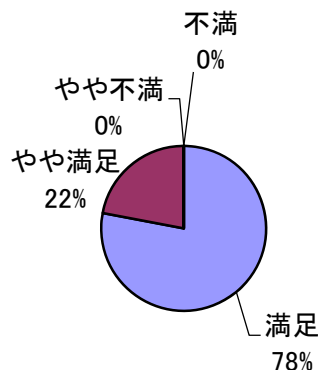
満足	24人	80%
やや満足	5人	17%
やや不満	1人	3%
不満	0人	0%



##### ②身体介護(入浴、清拭、排泄、服薬等)はどうか。

サービス利用者数:9人

満足	7人	78%
やや満足	2人	22%
やや不満	0人	0%
不満	0人	0%



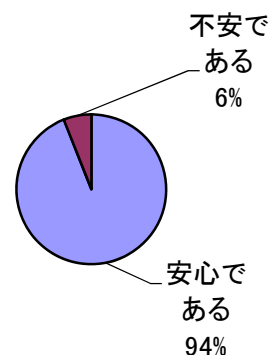
##### ③サービス内容等についてご意見がありましたら教えてください。

- ご意見
- ・何かあればその都度お願いしてるので今のままで良い。
  - ・訪問時間が足りないと感じています。

#### 5 訪問介護サービスを利用することによって、安心して日常生活を送れていますか。

安心である	33人	94%
不安である	2人	6%

- ご意見  
ご要望
- ・安心と不安の両面があります。
  - ・業務は任せているので、あとで手直しのないようにご利用者の立場に立って欲しい。
  - ・訪問時間が足りないと感じています。



#### 6 日頃思っておられることや、ご意見、ご要望、こんなサービスがあったらいいなと思うことがありましたら教えてください。

- ご意見  
ご要望
- ・元気でいつまでも自分の家で暮らしたい。
  - ・一人暮らしで寂しいし、大きな風が吹くと怖いです。ヘルパーさんが来てくださり話ができて嬉しいです。
  - ・会話をすることが楽しみで、訪問を待っています。
  - ・入浴介助をよくやってくださり、ありがとうございます。
  - ・最近これは認知症ではないかと思われる症状が感じられ、今後のことを心配しています。

ご意見  
ご要望

- ・調理のメニューを考えて欲しい。
- ・こたつやストーブ等の重い物を出すことが難しくなり手伝って欲しい。
- ・掃除をていねいにして欲しい。
- ・洗濯して干して欲しいので、訪問時間を延長して欲しい。
- ・制度上できないことは、自分でお金を出してでも、日用品や衣料品などの  
買い物に連れて行って欲しい。