

令和4年度 てまり訪問介護ステーション ご利用者様アンケート集計結果

令和5年2月吉日
てまり訪問介護ステーション 管理者 平澤葉子

過日は、当事業所のアンケートに御協力いただき、誠にありがとうございました。
ご多忙の中、このようにたくさんのご意見を頂き、心より感謝申し上げます。
以下のように結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

実施期間：令和4年10月～12月 39名配布、37名回収（回収率95%）

ご記入いただいているのはどなたですか？

ご本人：26名 ご家族：14名（ご本人とご家族の両方記入された方がありました）

1. 安心して暮らせるようになった。

満足：20 やや満足：15 やや不満：3 不満：0 回答無し：1 複数回答あり

- ・外出の予定を訪問日に合わせて計画できるのでありがたいです。
- ・やはりすべてというわけにはいきません。
- ・最初は2人とも どうして良いか分からないくらい死にたいと思ったくらい大変でした。
- ・買い物に行くことに不安がある。歩けなくなっていたが、以前よりも歩けるようになった。
- ・頼れる人。週1回になってしまったのでわがままいえないし。
- ・来てくれるのを楽しみにしている。
- ・寒くなってきたので、暖房用具必要となり、少しずつ自分でやるようにしたい。
- ・母の様子を見てくださっているので安心できます。
- ・週に1回来ることが安心する。
- ・毎日来てもらっているので助かる。
- ・買い物とかしてくれて助かっている。
- ・入浴で利用させてもらっています。入浴が一番の心配ごとだったので、とても助かっています。

<事業所からの回答>

「満足」「やや満足」を合わせると、概ね満足と読み取ることができました。具体的なコメントも当方へのありがたいメッセージと受け止めたいと思います。

2. 気持ちが明るくなった。

満足：15 やや満足：19 やや不満：1 不満：1 回答無し：2 複数回答あり

- ・たまに世間話にも付き合ってもらっている。ホッとします。
- ・陰部やお尻の清潔が保て、おむつ替え1回軽減され、私の負担が減る。
- ・手伝って頂ける事で気が楽になりました。
- ・話ができるのでいいです。
- ・トイレの事が一番たいへんだったけれど夜は一人でもポータブルで出来るようになった。
- ・以前より明るくなった。（健康体に戻れば満足だが…）
- ・今、うつ状態からぬけられなくなっている。
- ・皆さん、気持ちよく面倒見てくれるので、助かる。
- ・ヘルパーと話がしやすい。今日は誰が来るかなと考えながら待っています。
- ・こうやって話ができるからいい。
- ・同じ。
- ・訪問して頂いているヘルパーさんは、気さくで元気で明るく、話をしていると元気になりました。介護だけでなく、色々なことを話すことができ、嬉しく思っています。

<事業所からの回答>

訪問した職員との会話、その時間で、いろいろ感じていらっしゃる事が良くわかりました。何気ない会話、話題をその方に合わせ、言いやすい雰囲気を出せるように、心を通わせるコミュニケーションを心掛けたいと思います。

3. 自分でできることが増えた。

満足:17 やや満足:14 やや不満:3 不満:1 回答無し:3 複数回答あり

・ヘルパーさんや他の人たちと関わることで知識が増える。また、ユーチューブでも動画を見て勉強しています。
・見て勉強してやり方を教えていただきました。
・トイレ1人でも出来る。時々は心配な時もある気が少しずつ安定してきている。
・ちょっと満足。以前より歩けるようになったから。
・弁当やご飯をおいしくていねいに食べる工夫をする。
・少しずつ元気になってきたと思っている。
・いつも変わりなくできています。
・変わらない。
・お風呂の出入りが、今日ではできた、自分で体をこすったとか、入浴時の様子を教えていただいています。本人ができることがまだいっぱいあることが分かり、少し心が軽くなりました。

<事業所からの回答>

ありがとうございました。私たちのモットーである、「利用者様のできることを見つけ、前向きに暮らせる力を大事にする」ように努力いたします。

4. 職員は挨拶、服装、言葉遣い、マナーがきちんとしている。

満足:29 やや満足:9 やや不満:0 不満:0 回答無し:0 複数回答あり

・大変良いと思います。
・大丈夫。言葉遣いがいい、だから待っています。
・チームワークよく一生懸命明るくやってくれる。
・みなさんいい人達だと母は言っています。
・いつも大きな声であいさつしながら訪問して頂いてます。親しみやすい言葉で声かけしていただいています。

5. ご本人やご家族の話を聞いてくれる。話しやすい。

満足:27 やや満足:10 やや不満:1 不満:0 回答無し:1 複数回答あり

・平澤さんには長くお世話になりました。
・安心して現在何にも注意や具体的な話も聞いてくれる。
・料理など難しい仕事だと思うが、よくやってくれる。
・介護日誌を見ますと、話を聞いていて、話しやすいという事が分かります。
・まあ、まだわからないからね。信用はしているけどなんでもとはいかない。
・介護に対する私の愚痴まで聞いていただいています。否定することなく、いつも励ましていただき調子に乗るばかりです。すみません。今後とも宜しく願います。

6. 他の介護サービス、ケアマネージャーと連絡を取ってくれる。

満足:24 やや満足:9 やや不満:2 不満:1 回答無し:2 複数回答あり

・ありがたいです。
・今まで通りお願いします。
・介護1回のため、そうそう物事をたのめない相談は乗ってくれる。
・(ケアマネ)最近退職されたので、全くなし。
・ヘルパーだけで満足だよ。
・連絡は取って頂いているようですので安心です。
・まあまあそうだなと思う。
・わからない。
・お聞きする機会がありませんでしたが、今後、そういうことがあれば相談にのってください。

7. 家の物は丁寧にあつかい、後処理はきちんとしている。

満足:24 やや満足:9 やや不満:2 不満:1 回答無し:2 複数回答あり

・人によります。
・全く問題なく、きちんとしておりました。
・ひじょうにありがたいです。
・自分も一緒にしているから大丈夫ですよ。
・掃除やポータブルトイレの片づけをしてもらっている。
・丁寧です。
・紙オムツの処理やお風呂の掃除がしやすいようお湯をぬいてくれたり、洗濯物を洗濯機に入れてくれたり、細かいところまでして頂いています。後始末がきれいです。

8. 自分ちのやり方、思うような方法でやってくれる。

満足:25 やや満足:10 やや不満:0 不満:0 回答無し:3 複数回答あり

・人によります。
・お任せです。満足しています。
・精一杯やってもらっているのが分かります。
・言えば思うようにしてくれる。
・変わらない。
・自分ちの物は大事にしてほしい。
・お任せすることばかりなので、私のほうが教えていただくばかりです。紙おむつの処理の仕方とか体のケアとか、ヘルパーさんがしてくれることを参考にしております。

<事業所からの回答>

7.8の設問の回答から、ケアの質・方法を職員が一致させることに関して検討しました。職員が「上手くできなかった」と苦手に思わず、他のヘルパーはどうやっているのか声に出していく、互いに教えあう、実際に手技の研修をする、チーム内外の連携をとる努力をする…等を挙げました。今後、事業所の方針として掲げ、常に心がけていきます。

9. 契約の説明は分かりやすい。

満足:23 やや満足:7 やや不満:1 不満:0 回答無し:7 複数回答あり

・よく分かりました。
・なんでもしてもらえるのでたすかります。
・弟がしてくれたので、見ていない、覚えていない。
・4年も利用し、契約の時のことは良く覚えていないが。
・もうだいぶ長く来てもらっているのに、契約の事は忘れてしまった。
・わかりやすくて良かった。
・何年も前のことで覚えていません。
・わからない。
・お聞きする機会がありませんでしたので、今後、何かあれば教えてください。

10. ホームページをリニューアルしましたが、内容は如何でしょうか。

満足:8 やや満足:2 やや不満:2 不満:5 見ていない:20

・部屋の様子が見られたら良い。
・必要ありません、見ていません。(同様のコメント3件)
・(他のアンケートで)前回でも書いておきました。
・写真が豊富で良い。

自由記載

- ・難しい世の中なので、大変だとは思いますが、頑張ってください。
- ・色々な人がいますので、私みたいな我ままな人間もいますので、宜しくお願い致します。
- ・便が出る時は 本人が「出る」というので、いつもはおむつのテープを外し、お尻を開放し、出し易いようにしています。(本人もそれを望む) 出るサイクルはできているけど、外出しているとき、でたらどうしようと思うと、外出をためらったりする。私が長岡や見附に行く時、便がでた後なら気兼ねなく出られるが、そうでない時は、気になって出かけない様になっています。予定が入っていて(美容院など) 外出の時は仕方ないので、気にしつつも出ています。また、本人の日赤病院への受診の時も心配です。ユーチューブでトイレのおむつ替えの仕方も見ますが、これできるかな?と思います。一度受診に時間がかかり、ベッドを借りておむつ交換をしました。
- ・看護からして頂き、長年お世話になりました。父も心を許すほどに気楽になり、私どもも安心してお任せする事ができました。また、何かお世話になる事があるかもしれませんが、その節は宜しくお願い致します。ありがとうございました。
- ・訪問する人は、だいたい、ほぼ同じ人が良い。話しやすい人、遠慮する人がいるので。長く続けたいので、話しやすい人が良い。普段と違うと心配してくれたので、早く受診し大事に至らずに済んだことがあった。肺炎になりかけていた。悪い所に気付いてもらってありがたかった。
- ・いつもきちんと後始末がされていて感謝しています。
- ・今後とも宜しくお願いします。
- ・待っているのでお願いします。1週間が待ち遠しいです。
- ・このまま来てもらえればよい。
- ・「今日は増沢さんかな、五十嵐さんかな」と、主人と待っています。訪問して頂けることに感謝しています。今後とも宜しくお願いします。

<事業所からの回答>

一人暮らしの方は気丈に過ごされている様子、一生懸命介護している家族から普段の気づかいの様子を受け取ることができました。また、その分、ヘルパーの言葉や態度、仕事内容をよく見ていることが伝わりました。頂きました意見を大切に、日々のケアに活かしてまいります。

※次年度も実施予定です。その際も、どうぞたくさんのご意見をお寄せ下さいますようお願いいたします。