

令和4年度

訪問介護利用者アンケート結果

アンケート調査期間 ; 令和5年3月1日 ~ 令和5年3月31日

調査方法 ; 配票及び個別面談

対象者数 ; 39 名 、 回答者数 ; 27 名

(回収率 ; 69 %)

回答者内訳

利用者本人	家族	利用者と家族	不明	計
18	0	9	0	27

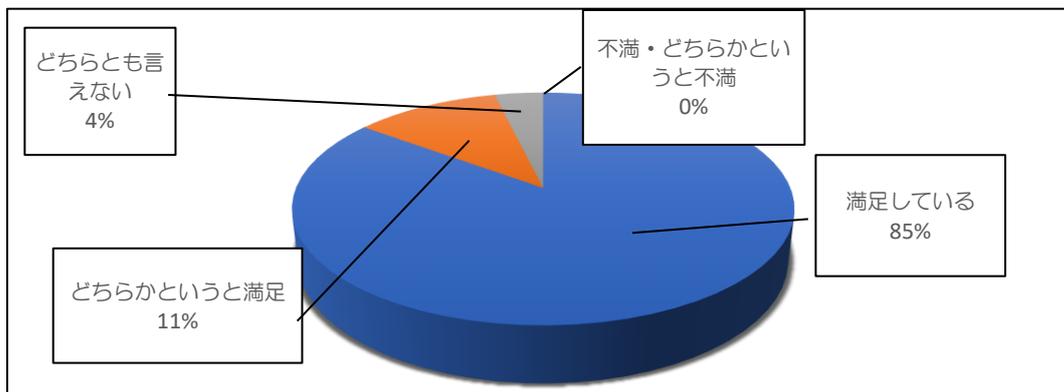
【アンケート結果】

【設問 1】 現在利用されているサービスの内容（複数回答可）

身体介護			生活援助				その他
排泄介助	入浴介助	食事介助	掃除	調理	買い物	洗濯	
1	3	1	19	7	7	3	5

【設問 2】 現在のサービス内容や訪問時間に満足していますか？

満足している	どちらかという満足	どちらとも言えない	どちらかという不満	不満
23	3	1	0	0



【利用者さまからのご意見等】

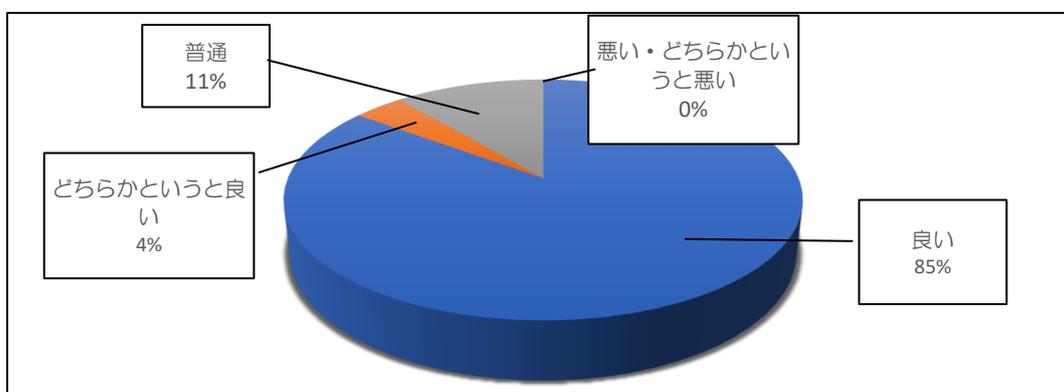
・週3回の支援で時間が2時からと3時からの2通りになっていますので、出来れば3回とも同じ時間からの開始してほしい。

【事業所より】

概ね満足しているという結果を頂きました。支援時間については、訪問介護員の数も限られますので、訪問介護の依頼があった際、訪問介護員を派遣できる時間が利用者様の希望通りにならず、日によって支援時間がバラバラという状況となっているところもあります。もちろん、希望する時間が開いた場合はお声掛けさせていただきたいと思いますのでご了承下さい。

【設問 3】 訪問介護員の接遇（言葉遣い・身だしなみ）はいかがですか？

良い	どちらかという良い	普通	どちらかという悪い	悪い
23	1	3	0	0



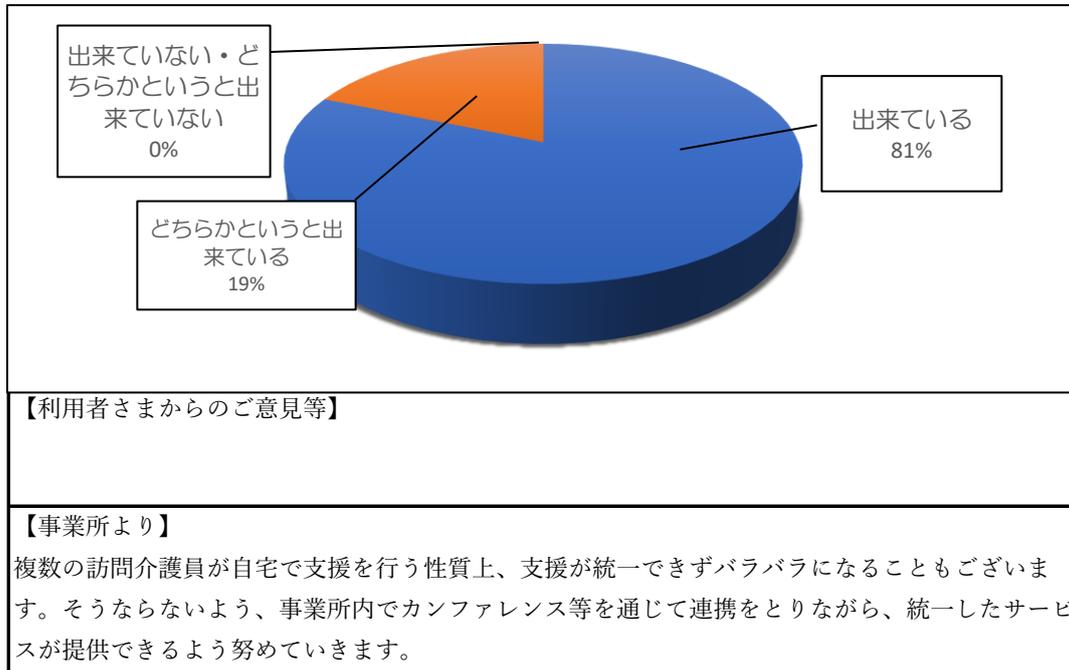
【利用者さまからのご意見等】

【事業所より】

接遇に関しては概ね良い評価をいただきました。利用者様のご自宅で支援を行う訪問介護において接遇は基本となり、年1回の接遇研修を実施しております。今後も、気持ちよくサービスを受けていただけるよう努めていきたいと思っております。

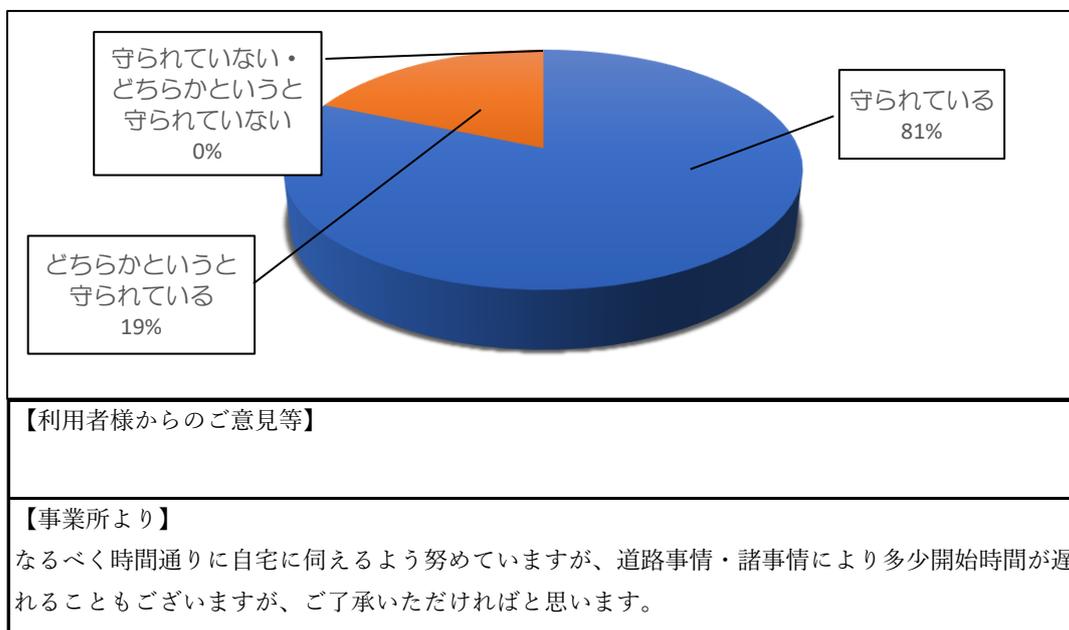
【設問 4】 訪問介護員は計画書に定められた通りのサービスを提供行えていますか？

出来ている	どちらかというと出来ている	どちらかというと出来ていない	出来ていない
22	5	0	0



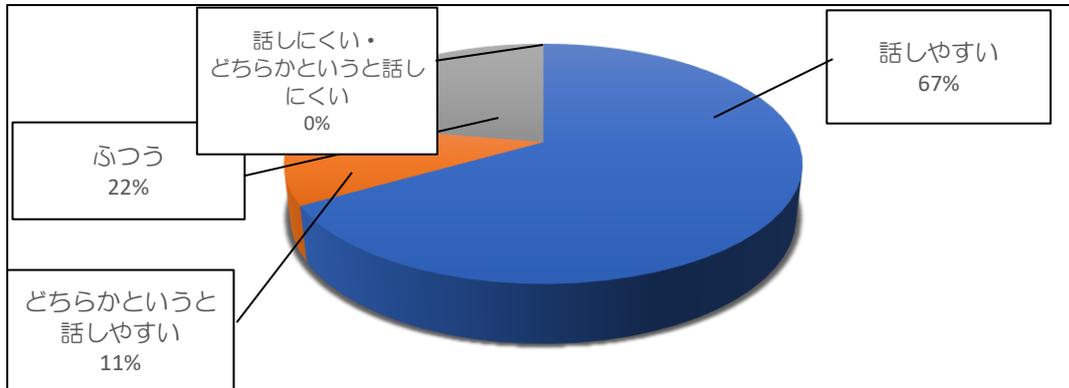
【設問 5】 訪問時間はきちんと守られていますか？

守られている	どちらかというと守られている	どちらかというと守られていない	守られていない
22	5	0	0



【設問 6】 訪問介護員に対して生活や介護の悩みや相談など話しやすい雰囲気は出来ていますか？

話しやすい	どちらかという 話しやすい	ふつう	どちらかという 話しにくい	話しにくい
18	3	6	0	0



【利用者さまからのご意見等】

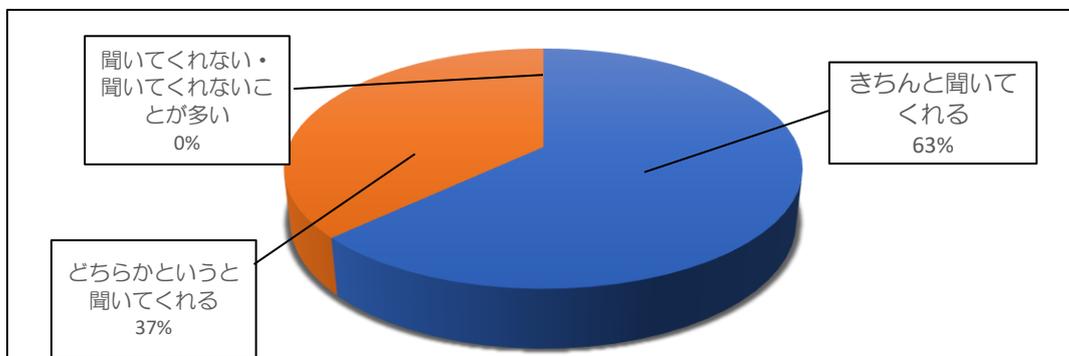
・透析をしているので特に食事のことなど色々と聴いています。

【事業所より】

悩みや相談に対しては、その場で解決出来るものと出来ないものがございます。内容によっては事業所に持ち帰り、時間を要す場合もございますが、お気軽に声を掛けていただければと思います。

【設問 7】 訪問介護員は利用者（御家族）の話を親身になって聞いてくれますか？

きちんと聞いてくれる	どちらかという 聞いてくれる	聞いてくれないことが多い	聞いてくれない
17	10	0	0



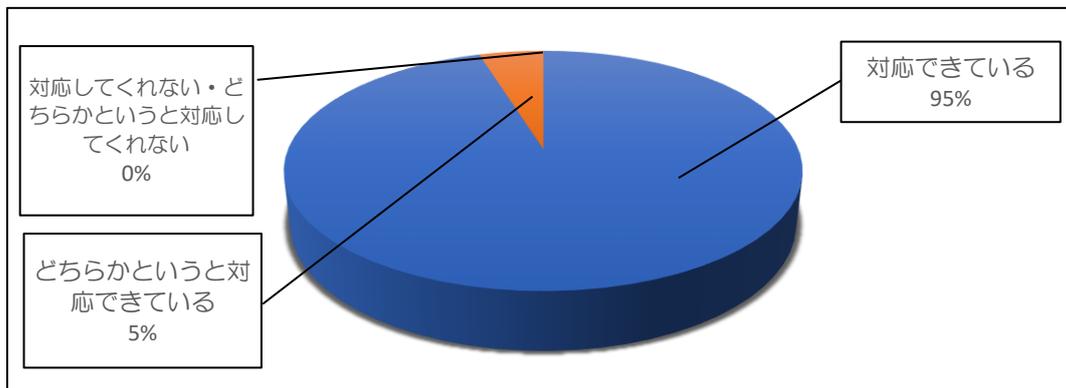
【利用者さまからのご意見等】

【事業所より】

支援時間の都合上、十分に話を伺うことが出来ないこともあります。可能な限りご利用者さまの話に耳を傾けていきたいと思っております。

【設問 8】 サービス利用時間の変更等の要望に対し、事業所は柔軟に対応できていますか？

対応できている	どちらかという と対応できている	どちらかという と対応してくれない	対応してくれない
20	1	0	0



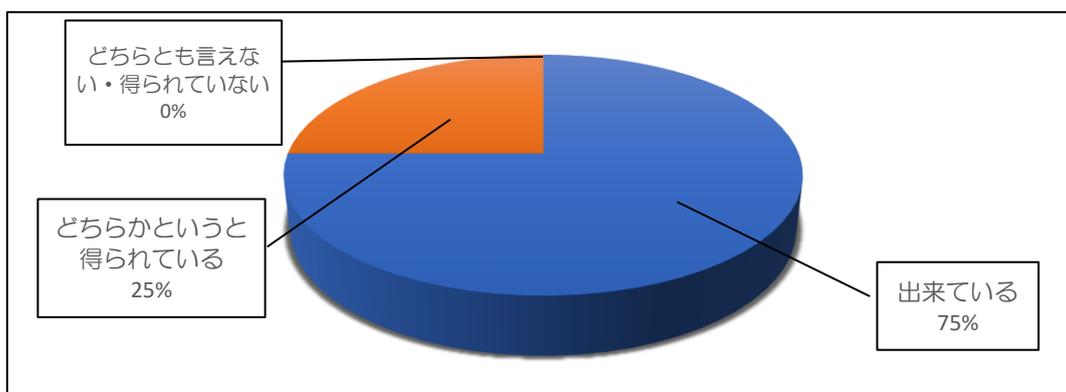
【利用者さまからのご意見等】

【事業所より】

利用者さまや御家族様からの時間・日時変更等の要望については、すべて希望に添うことが出来ないこともございますが、可能な限り対応させていただきたいと思っております。

【設問 9】 訪問介護を利用することで生活上の不安の解消や安心感などが得られていますか？

得られている	どちらかという と得られている	どちらとも言えない	得られていない
18	6	0	0



【利用者さまからのご意見等】

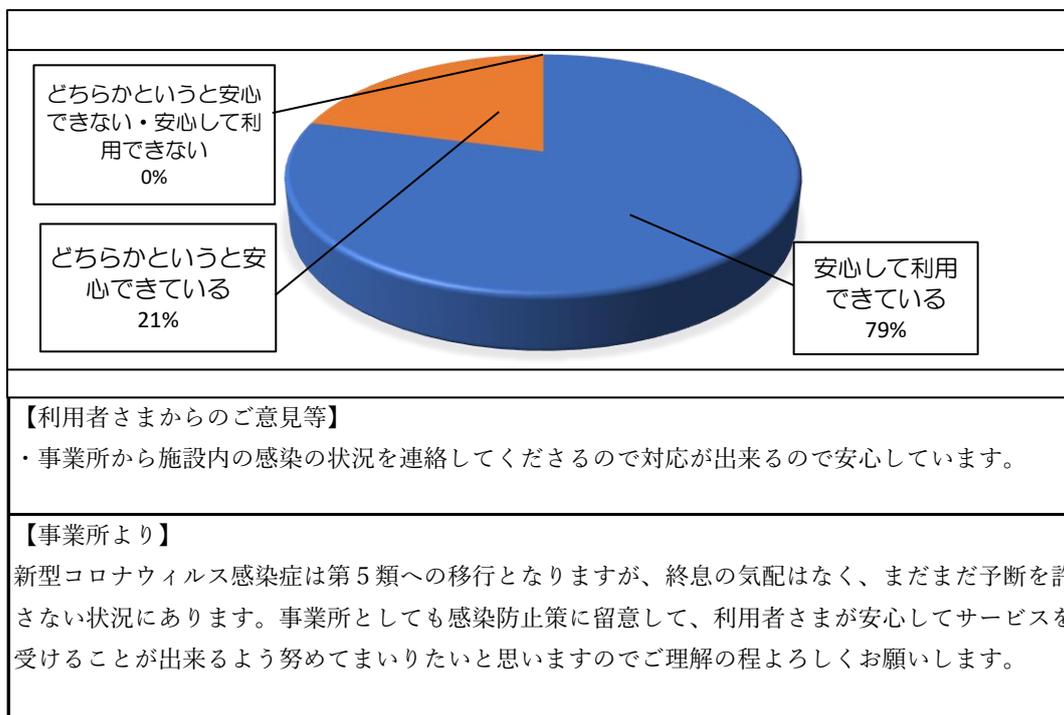
来客などの時、片付けていない・汚しているという不安がなく、とても助かっています。物心両面で。

【事業所より】

訪問介護の利用により、安心して生活を送ることが出来るよう努めてまいります。

【設問 10】 新型コロナウイルス禍で訪問介護を利用するにあたり、訪問介護の感染対策に安心して利用ができていますか？

安心して 利用できている	どちらかという と安心して 利用できている	どちらとも 言えない	どちらかという と安心でき ない	安心して 利用でき ない
19	5	0	0	0



【設問 11】 その他、ご意見やご要望等ありましたらお聞かせください。

- ・色々相談して快く答えてくれます。主人が色々つまらない話をしても快く答えてくれています（指定訪問介護利用者の家族）
- ・介護保険では出来ないことが多くあり、シルバー人材に来てもらっているが、それでも出来ないことがあり、自費でヘルパーさんが手伝ってくれたらと思います。他に良い方法があれば教えてください（総合事業利用者）
- ・感謝しています。頭が下がります。（総合事業利用者）
- ・各ヘルパーさん、それぞれ真摯な対応して下さいます。有難く思っています。（総合事業利用者）
- ・相談とかにも乗ってくれますし、いろんな面で良くしてもらっています。これからも宜しくお願いしますの気持ちです（居宅介護（障害者総合支援）利用者）
- ・いつもお世話になっています。今後も宜しくお願いします（指定訪問介護利用者）