**利用者アンケート結果　2024.6実施**

**204枚配布　179枚回収（87.7％）**

**2.サービス全般について**

　1.訪問介護サービスの満足度を教えてください

　　非常に満足　68票（38.9％）

　　満足　　　　80票（45.7％）

　　普通　　　　26票（14.8％）

　　不満　　　　 1票（0.6％）

　　非常に不満　 0票（0％）

　2.介護スタッフの対応についての満足度を教えてください

　　非常に満足　74票（42.6％）

　　満足　　　　76票（43.6％）

　　普通　　　　24票（13.8％）

　　不満　　　　 0票（0％）

　　非常に不満　 0票（0％）

　3.サービスの提供時間について、適切だと感じますか？

　　はい　　　 148票（84％）

　　いいえ　　　 7票（4％）

 どちらとも言えない　21票（12％）

　4.ケアプランについて、十分な説明がありましたか？

　　はい　　　 148票（86.1％）

　　いいえ　　 10票（5.8％）

 どちらとも言えない　14票（8.1％）

　5.サービスの質についてご意見をお聞かせください

　　非常に良い　74票（41.4％）

　　良い　　　　79票（44.1％）

　　普通　　　　26票（14.5％）

　　悪い　　　　 0票（0％）

　　非常に悪い　 0票（0％）

**3.スタッフについて**

　1.スタッフは礼儀正しく、丁寧に対応してくれますか？

　　はい　　　 164票（92.7％）

　　いいえ　　　 1票（0.5％）

 どちらとも言えない　12票（6.8％）

 2.スタッフの技術や知識について満足していますか？

　　はい　　　 152票（88.9％）

　　いいえ　　　 0票（0％）

 どちらとも言えない　19票（11.1％）

3.スタッフの対応で特に良かった点、または改善してほしい点があれば教えてください

　　・いろいろと気づいて下さり助かっております（岡村芳子）

　　・丁寧に仕事をしてくれるのでありがたい（石原宏明）

　　・お味噌汁が美味しいです（泉正雄）

　　・日頃スタッフの方々に親切に支援して頂きまして誠にありがとう存じます。優しい気持ちに接し私も会話が弾み訪問日を楽しみに今の状態で前向きに生活していけます様願っています。これからも支援宜しくお願い申し上げます（吉田充子）

　　・話し相手（吉廣ムツ子）

　　・親切にして頂いています（田中享子）

　　・長年来て頂いている伊藤ヘルパーさんには母の事を第一に支援して頂き本当にありがたいです。家族としても安心してお願いできてとても助かっています。四方田ヘルパーさんには親しみ深く声をかけて頂けてそれがとても嬉しいようで落ち着いている期間も長くなったようです。温かく支援してもらい感謝しています。ノートを見たら10年目のようで有難いです。（石澤満代津）

　　・家事支援のあらゆる疑問について根本的なところから教えて頂けます（小笠原正博）

　　・対応は良い（梶田浩二）

　　・優しい、丁寧、礼儀正しい（加藤修）

　　・親切丁寧（加藤冴子）

　　・静かで優しい所（木下太津子）

　　・時間を守って親切（鈴川明美）

　　・いい人ばかりでいつもいつも感謝しています（清水カツヱ）

　　・礼儀正しい（神谷サヤ子）

　　・礼儀正しく明るいこと。いつもお世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。（83歳女性）

　　・皆さん親切にやって下さっているので感謝しております（神谷佳世子）

　　・いつもキレイにしてもらっています。ありがとう(⌒∇⌒)これからもよろしくお願いします。（加藤多津子）

　　・よく話を聞いて下さる（三浦幸枝）

　　・今のままで十分いいです（松田順子）

　　・挨拶（川崎節子）

　　・いつも綺麗に片付けてくださいましてありがとうございます。せっかく綺麗に片付けて下さってもすぐに汚して申し訳ありません（鈴木浪子）

　　・少しの時間ですが色々なお話が出来て楽しいです。いつもありがとうございます（岡田信行）

　　・予定の時間にキチっと来訪して頂け決めたこともテキパキこなしてくださり有難いです。（池田光代）

　　・シャワーの見守りの際にして頂いたアドバイスをヒントに自分なりにアレンジしてシャワーを浴びています（清水秀次）

　　・穏やかに対応して下さいます。入浴後の風呂掃除も丁寧にきれいにして下さいます（久田敏樹）

　　・ヘルパーさんは相談しやすく安心です。会話も楽しく訪問日が楽しみです（河村眞佐美）

　　・感謝（梶田弘子）

　　・色々対応してくれる（高橋國仁）

　　・風呂で入浴中見守ってくれるのが安心して入浴できる（榊原晃）

　　・明るい人柄で気持ちいい。いつもありがとう。毎週火曜日お風呂で心も身体も綺麗になって気分爽快（金子静枝）

　　・少しの時間で独居住まいの私に病気の事世間のお店の事、テレビの話題の対話が正しいです（門原みどり）

　　・明るく感じが良い（海部滋朗）

　　・常に声をかけて下さり入浴中もお話しながら楽しい時間を過ごしております（古賀数巳）

　　・いつも時間の許す限り相談相手になって下さり本当に感謝しています。（七条易子）

　　・仕事に熱心で良いです（岡田春男）

　　・家庭的な生活環境を整える知識をこれからも教えてください（子安重晃）

　　・日常会話ができて嬉しいです（釜崎忍）

　　・スタッフの皆様はとにかく温かく丁寧に接して下さいます。今後ともお世話かけます　　　　がよろしくお願いします。（西川清子）

　　・満足しています（鈴木望）

　　・本人とその時の様子で声がけをして下さったり歩くテンポを揃えて介助して下さり本人に合わせて支援して頂けることに感謝しています（三浦清）

　　・意志が通じます（安藤孝子）

　　・いつも優しくして下さり嬉しいです（浅井志緒梨）

　　・掃除や料理の事でよくアドバイスを頂いています。ありがとうございます。（鈴川栄昇）

　　・薬の飲み忘れなど声をかけてくださると大変有難く思います（山口博）

　　・いつも優しく丁寧に対応して下さり大変有難く思っています。（中坪龍之介）

　　・全体的に満足しています（女性）

　　・対応は話し方が優しく良く気を遣ってくれるから嬉しい。お茶の一杯を出しても遠慮するから水臭い。たまにはこちらの感謝の気持ちを受け取ってほしい（女性）

　　・笹倉さん他、時間がある時に掃除機をかけて下さり助かります。神谷さん、昼ご飯を工夫して頂いて有難いです（蛯原昌子）

　　・朝ヘルパーさんが来て下さった時熱があって起きられなかった時娘にすぐ電話して下さって救急車を呼んで下さって感謝しています。（山口桂子）

　　・これからの季節熱中症対策でドリンクを手に取れる位置での設置をお願いしたいです（深谷昭）

　　・特に時間厳守で親切である（田中昻）

　　・お話をよく聞いて下さいますし色々教えて頂いています（川崎美知恵）

　　・ヘルパーみんな良くしてくれている（石橋由美）

　　・気配りもよく仕事を確実にこなしてくれる（三谷圭二）

　　・礼儀正しい（加藤昭彦）

　　・料理のレパートリーが良く色々作ってくれる。自分があまり料理を知らないのでどの食材を買えばよいか迷うので教えてほしい（清水智照）

　　・お料理が得意な方だが私が一度しかお願いしていないので少し残念です（平野伊代子）

　　・もう少しプロになって下さい（包原一市）

　　・やった内容をしっかり説明してほしい（稲垣幸子）

　　　　⇒すぐにヘルパー指導を行いました。

　　・洗い終えたお皿が油でベトベトのままの時がある（浅井まどか）

　　　　⇒すぐにヘルパー指導を行いました。

**4.サービス内容について**

　1.提供されるサービスの内容に満足していますか？

　　はい　　　 151票（87.8％）

　　いいえ　　　 3票（1.7％）

 どちらとも言えない　18票（10.5％）

　2.サービス内容に関するご意見やご要望があれば教えてください

　　・お掃除を主にお願いしているけど膝・腰に不安を抱えてみえるようで、、、（平野伊代子）

　　・夏はさっぱりしたものが食べたいがどのような食材を買っていけばよいか教えてほしい（清水智照）

　　・満足もあるけど不満は少しある（田中春子）

　　・担当者変更の時の引継ぎの際は、口頭で説明するよりも実際に実践しながらにした方がスタッフ間のサービス内容がとういつされるのと思う（坂井一博）

　　　　⇒ヘルパーへの指導と情報共有をしています。

　　・保険外のサービスの返事が遅い時があるのでなるべく早くお願いしたい（村井壽子）

　　・時間がいっぱいいっぱいで雑用が頼みにくい、品物の移動等。（小山榮俊）

　　・手足の爪がうまく切れないので切ってほしい。（山口桂子）

　　・料理のレベルの差がある。担当者ごとに頼みたいメニューを変更したいので担当者の変更がある時は事前に連絡が欲しい（蛯原昌子）

　　　　⇒連絡を徹底していきます。

　　・人見知りしないように見えるが意外と担当者に親しくなるまでに時間がかかる時もあるようです（三浦清）

　　・送り出しヘルパーさんにも細かく配慮して頂き有難いです。よろしくお願いします（石澤満代津）

　　・満足しています（加藤修）

　　・一人で出来ないことをやってもらったり、一緒にやったりしています。綺麗にしてもらっています。元気が出ます。（松田順子）

　　・以前に来てくれていたヘルパーさんが来てくれるのが嬉しいです（清水秀次）

　　・こちらの要望が毎回違いますがいつも満足しています。（河村眞佐美）

**5.その他**

　1.当事業所に対して全般的なご意見やご要望があれば教えてください。

　　・特にありませんが、今後とも宜しくお願い致します。（子安重晃）

　　・感謝（梶田弘子）

　　・いつもありがとうございます。（泉正雄）

　　・毎年手作りの誕生日プレゼントありがとうございます。（鈴木浪子）

　　・刈谷市は福祉サービスがいいので感謝しております。（神谷佳世子）

　　・先日92歳の誕生日祝いを頂きありがとうございました（加藤修）

　　・調子のよい時も悪い時も継続して支援をしてもらい有難いです。今後とも宜しくお願い致します。（石澤満代津）

　　・支援を受けている身としては、ヘルパーさんには感謝の気持ちでいっぱいです。皆々様、大変なお仕事ですがご自愛くださいませ。（吉田充子）

　　・支援中掃除などやりにくいことがあれば遠慮なく教えてください。（山口博）

　　・連絡をして返事までの時間が長い（石橋由美）

　　・あるが言えない、、、。ヘルパーさんが次々変わるのが残念（野々山忠）

　　・ヘルパーさんの変更は早めに連絡が欲しい（久野圭子）

　　・支援時間やスタッフの変更が私だけ多いように思います（三谷圭二）

2.今後、お楽しみ企画で外出支援があれば参加されたいですか？

　はい　　　 　56票（36.8％）

　いいえ　　　 96票（63.2％）

はい⇒どこに行きたいですか？

・公園　　4票（子安重晃、稲垣幸子、青木満壽子、宮崎順子）

　　・食事　　4票（鈴木浪子、小野田リリーハセラ、河村眞佐美、中川尚美）

　　・温泉　　4票（鈴木浪子、中西夏樹、高橋一雄、太田幸子）

　　・花見　　4票（鈴木浪子、梶田弘子、村井壽子、清水秀次）

　　・買い物　3票（鈴木浪子、中坪龍之介、宮崎順子）

・映画　　2票（中坪龍之介、福岡剛）

　　・近場　　2票（丸山栄子、川崎美知恵）

　　・アピタ（石橋由美）、旅行（鈴木浪子）、コンサート（村井壽子）、かきつばたの湯（竹本夙）カラオケ（中西夏樹）、散歩（加藤久二）、無人島（大賀敏光）、景色のいい所（宮崎久子）介護施設（近藤勝美）、スーパー（三原美知子）、刈谷ハイウェイオアシス（釜崎忍）

　　・場所未記入　29名

**お忙しい中アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。**