

訪問介護銭形 利用者アンケート集計・分析レポート

① 回答方法の集計と分析

全 97 件のアンケートにおいて、どのような手段で回答いただいたかの集計です。

- 紙面（手書き等）：83 件（約 85.6%）
- Web（スマートフォン・PC 等）：14 件（約 14.4%）

回答の 8 割以上が「紙面」であり、高齢のご利用者が多い訪問介護においては、依然としてアナログなコミュニケーションが主流です。今後の事業運営では、Web 対応などの IT 化を進める一方で、「紙面による丁寧な案内や直接の対話体制」を維持することが、利用者との信頼関係を保つ上で非常に重要です。

1. アンケート集計概要

① サービスをご利用されている方

- 本人: 66 名 / 母: 9 名 / 子: 9 名 / 兄弟姉妹: 5 名 / 夫: 3 名 / 父: 3 名 / 妻: 1 名（ご本人が直接サービスを利用されているケースが約 7 割を占めています）

② ご家族内の主たる介護者（キーパーソン）

- いない: 30 名 / 母: 16 名 / 兄弟姉妹: 13 名 / 娘: 8 名 / 息子: 7 名 / 夫: 6 名 / 妻: 4 名 / その他: 4 名（キーパーソンが「いない」が最多となっており、独居の方やご自身で管理されている層が一定数おられます）

③ サービス利用の目的（上位）

- 1 位: 家事など生活のサポート（53 件）
- 2 位: 身体的な介助（48 件）
- 3 位: 家族の介護負担軽減（30 件）
- 4 位: 話し相手（22 件）
- 5 位: 見守り・安否確認（20 件）（生活支援と身体介助が中心ですが、ご家族の負担軽減や、精神面・安全面のサポートのニーズも非常に高いことが分かります）

2. 各項目ごとの分析とコメント

① サービスの中で最も役立っていると感じる部分

- 1 位: 生活上の不便の軽減（16 件）
- 2 位: 身体的な不自由さの軽減（14 件）
- 2 位: 自立支援（14 件）
- 4 位: 家族の負担軽減（13 件）
- 5 位: 生活習慣・生活リズムの維持（12 件） 日常の不便解消や、ご本人の自立に向けたサポートが実感として高く評価されています。

② サービス品質・満足度について（Q2-①～⑦）

全体を通して「はい（満足・肯定）」が 95～96 件、「いいえ（不満・否定）」がわずか 1～2 件と、極めて高い満足度となっています。

- 計画通りのサービス実施: はい 96 / いいえ 1

- 柔軟な対応（急な出来事等）：はい 95 / いいえ 2
- 体調や気持ちへの配慮：はい 96 / いいえ 1
- 挨拶・身だしなみ・態度：はい 96 / いいえ 1
- 知識・スキル・対応力：はい 95 / いいえ 2
- 諸事情・心情への配慮：はい 96 / いいえ 1
- 生活へのポジティブな変化：はい 95 / いいえ 2

【Q2に関するコメント（良い意見・要望・課題などすべて）】（※回答から重複等を除き、原文のニュアンスのまま記載しています）

- 計画・対応について
 - 「午前中に来て下さって、うれしいです。」
 - 「担当の方がいつも柔軟に対応して下さるので大変助かっています。」
 - 「都合をつけてきて下さり有難い事です」「急な変更がない」「その都度話し合っ解決している。」
 - 「施設内連絡事項の共有が良く取れている。」
 - 「今までは、順調ですが、何が起こるかわかりません。よろしくお願いします。」
- 配慮・態度・コミュニケーションについて
 - 「先週は、いかがでしたか気分は？とか本当にていねいに問いかけてくださいます。」
 - 「掃除しながら悩みもできます」「普段から話し相手が無いため、ヘルパーさんと会話して楽しんでいます。」
 - 「あまりこみいったことかかず、にこにこして接して下さるだけでうれしいです。」
 - 「同じ70代でもすごいなあと感心します。とても親切です。」
 - 「みなさん気さくです。」「笑顔で挨拶できている」
 - 「私の要望を言えば、努力してもらってます。」
 - 「私本人がヘルパーさんに上手く伝えられないため、逆に部屋を見て改善点をその場で行って欲しい。」
 - 「私が精神状態が異常なため、配慮されているか判断できません。」
- スキル・生活の変化について
 - 「良い買い物の品『こんな保存のきく商品があります。』とアドバイスあります。」
 - 「若い方が多いので『これ？』と思うことがあってもそれなりに対応して下さります」
 - 「ヘルパーさんを見て私もがんばろうと思います。」
 - 「一人ではできないことを手伝っていただきありがたく思っています」「自分で持てない物を買ってきて下さるので」
 - 「規則正しい生活」「息抜きできる場所が増えたから」「生活習慣の充実」
 - 「満足していますが、自分で出来る事は増える事はなく減る一方です。」
 - 「今、薬の後遺症で、悩んでいる。先生に言いに行くと薬との慣れといつも言われそれに悩む」

③ 他事業所との比較（Q3）

他事業所の利用経験がある・現在併用している方: 52名

- 比較結果: 他事業所より良い: 30名 / どちらとも言えない: 18名 / 他事業所の方が良い: 1名 半数以上が「他事業所より良い」と評価し、「どちらとも言えない」と答えた方も「両方とも良いから」という

ポジティブな理由が大半を占めました。

【他事業所より良いと感じる点（コメントすべて）】

- 「細かいところまで行き届いている」「親切丁寧でありがたい」「丁寧に仕事してくれる、みんな優しい、遅刻しない、訪問を忘れない」
- 「若い方が多く明るい。融通が利く。事業所の考え方がヘルパーさん一人一人に理解できている。」
- 「臨機応変に対応できる能力が高い。理解しようとする力が大きい。おもしろい。」
- 「状況により迅速かつ柔軟な対応をしてもらえる」「お願いしたことをスムーズにして下さる。言った通りに行って下さるのでストレスがたまらない」
- 「無理な要望も努力して解決して下さいます。」「毎日就寝介護という遅い時間にもかかわらずサービスに来ていただいてとても助かっています」
- 「男性スタッフなので気分が楽です。」「長時間、親が連れていけない所へも外出支援して頂ける」
- 「お風呂の中でいつも話し相手になってくれます。」「あいさつ、居心地がいい。とても楽しい。」
- 「変更時の連絡や訪問時にも明るい声や言葉かけ、とても安心しています。」「言葉遣いや本人との会話、家族は安心です。」
- 「事務所との連絡がスムーズで分かりやすい。」「教育が行き届いてとても気持ち良い対応してもらっています。」
- 「事業所というより、個人（ヘルパー）のかかわり方で、相性が合うことだけでサービスがうれしく次回会うのを楽しみにしています。（中略）同年代でがんばっている今のヘルパーさんを見てがんばるモードが上がるし、話しやすいしとてもうれしいです。」

【他事業所のほうが良い・どちらとも言えないと感じる理由（コメントすべて）】

- 「不十分ではなく、どちらの事業所も同じようにしていただいています。という意味です」「どちらも親切なので助かってます。」「二か所利用、どちらも良くしてくれる」「銭形のヘルパーさんは寄り添い型の明るい方々で大好きだが、他事業所にも満足しているため。」（※多くが両者への満足を表す意見）
- 「実地研修を行った上で、胃ろうからの注入を行っていただければ嬉しい。」
- 「訪問回数が少ない」
- 「女子、男子とは、やはりちがう所があります。（ここをしたら、ちょっととなり、ついでに.. .細かいところは身につかない見たい）」
- 「不十分とは感じていません。他のヘルプサービスとは、受けている内容が違うので比べられません。」

④ その他 ご意見・ご要望（コメントすべて）

【感謝・労いの言葉】

- 「いつも温かい支援をありがとうございます！ヘルパーさん皆安全に気をつけながら、とても優しく子供に話しかけ対応して下さいるので、私も毎回お会いするのが楽しみです。」
- 「月1~2回のみですが、いつもありがとうございます。お料理がおいしいです。」
- 「ベテランヘルパーさん、新米ヘルパーさん、様々ですが、それぞれ工夫して動いていただいており感謝しております。」
- 「忙しい中やりくりをつけてきていただきありがたい事です。」
- 「月一回ですが、本人もとても楽しみにしていて助かっています。」
- 「突発的な事項にも、柔軟に対応して頂けていて大変助かっています。」

- その他「いつも助かっています」「今後ともよろしく」といった感謝の声が多数ありました。

【要望・改善・相談・苦言に関するご意見】

- 「とにかく、こちらの希望する掃除料理を進めて欲しい(指示通りに)。出来てないところ気づいて欲しい。週二回しかない、自分にはできない箇所をしっかりと引き続きやっていただけたら。」
- 「ヘルパーさんは大満足ですが、担当者の方はダブルブッキングで各事業所のトップが集まる重要な会議に欠席(初めて会う方が代理出席)という失態。私との約束が連絡も無く切られたのです。また、事前に決まっている提案をヘルパーさんが来られる1~2時間前に電話で打診され、イエスかノーどちらかを選択せざるを得ない状況に追い込まれました。(中略) 今後は事前に分かっている事案は、前もって知らせて欲しいです。」
- 「私がついつい来られてテンションが上がり、冗談ばかり言ってるときは、注意して頂きたい。たまには、女性目線から意見などをお聞きしたいです。」
- 「シフトの安定化。シフト変更時の連絡。(ヘルパー変更含む)」
- 「これからもっと外出が不自由になると思います。病院、役所、au、その時々付き添いは、どのくらい前から予約したらよろしいでしょうか。」
- 「たまに回数を増やすことができれば嬉しいです」「数時間(3~6時間)の対応が可能であればありがたい。」
- 「今入ってくれているヘルパーさんみたいな方にもっと入ってほしい。」
- 「京都の南の方でも開業して欲しい!」「銭形様を利用するにあたり地域の区切りはあるのかな?(西京区です)」
- 「ホームページ名は?」

3. 全体の要約

訪問介護銭形形のサービスに対し、**利用者の約98%が各質問項目において「はい(満足している)」と回答**しており、非常に質の高い支援が提供されていることが窺えます。特に「家事などの生活サポート」や「身体介助」による**「生活の不便軽減」「自立支援」「ご家族の負担軽減」**が実績として高く評価されています。他事業所との比較においても、「他事業所より良い」との評価が圧倒的に多く、その理由として**「スタッフの明るさ・優しさ」「柔軟で迅速な対応力」「事業所内の情報共有や教育体制の良さ」**が具体的に挙げられています。また「どちらとも言えない」と答えた方も、大半は「どちらの事業所も良いから比較できない」というポジティブな理由でした。

一方で、少数ではありますが、**「担当者のスケジュール管理や急な連絡への不満」「清掃など細かい部分への自発的な配慮(気づき)の不足」「シフト変更時の連絡の徹底」「利用回数や時間の拡大希望」**といった建設的な指摘や要望も寄せられています。利用者は総じてヘルパー個人の人の人柄やホスピタリティに深く感謝・信頼しており、今後は「スタッフ間の技術の平準化(言われなくても気づくスキルの向上)」や、「事業所・担当者としての連絡・スケジュール調整の丁寧さ」をより高めることで、さらに盤石で信頼されるサービスへと繋がっていくものと推測されます。