

訪問介護銭形 N 利用者アンケート集計・分析レポート

1. アンケート集計概要

① 回答方法

- 紙面: 20 件 (約 83.3%)
- Web: 4 件 (約 16.7%) (前回の事業所と同様に 8 割以上が紙面での回答となっています。利用者の年齢層や環境から、紙ベースのコミュニケーションが依然として中心であることがわかります。)

② サービスをご利用されている方

- 本人: 12 名 / 母: 6 名 / 夫: 4 名 / 妻: 1 名 / 父: 1 名 (ご本人が利用されるケースが半数を占め、次いでご両親や配偶者のために利用されているケースが続いています。)

③ ご家族内の主たる介護者 (キーパーソン)

- 夫: 5 名 / 妻: 5 名 / 息子: 3 名 / 娘: 2 名 / 兄弟姉妹: 2 名 / いない: 2 名 / 母: 1 名 / 嫁: 1 名 / その他: 1 名 (「いない」が最多だった前回とは対照的に、配偶者 (夫・妻) やお子様など、同居または近くで支えるご家族がキーパーソンとなっているケースが多く見受けられます。)

④ サービス利用の目的 (上位)

- 1 位: 家事など生活のサポート (12 件)
- 2 位: 家族の介護負担軽減 (11 件)
- 3 位: 身体的な介助 (8 件)
- 4 位: 見守り・安否確認 (5 件)
- 5 位: 話し相手 (4 件) (生活サポートに加え、「家族の介護負担軽減」を目的とする割合が非常に高いのが特徴です。)

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: 家族の負担軽減 (7 件)
- 2 位: 生活上の不便の軽減 (5 件)
- 3 位: 身体的な不自由さや生活上の不便の軽減 (3 件)
- 4 位: 身体保清 (2 件)
- 4 位: 住環境の整備 (2 件) 目的 (④) とリンクするように、「家族の負担が減ったこと」に最も役立ちを感じている方が多い結果となりました。キーパーソンがしっかりおられるご家庭が多いことが背景にあると考えられます。

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 22～24 件と、**非常に高い満足度**を誇っています。 ※一部「いいえ」の回答がありますが、コメント (後述) から「該当しないため『いいえ』を押した」というケースも含まれていると推測されます。

- 計画通りのサービス実施: はい 23 / いいえ 1
- 柔軟な対応 (急な出来事等): はい 22 / いいえ 2
- 体調や気持ちへの配慮: はい 23 / いいえ 1
- 挨拶・身だしなみ・態度: はい 23 / いいえ 1

- 知識・スキル・対応力: はい 23 / いいえ 1
- 諸事情・心情への配慮: はい 24 (全員が「はい」)
- 生活へのポジティブな変化: はい 22 / いいえ 2

【Q2に関するコメント】

- 柔軟な対応・配慮について
 - 「今までお世話になる内容がありませんでしたが、何かあったとき、相談したりできる方々が来られています。なので、安心して困りごとがあるときは頼りにしていきます。よろしくお願いします。」
 - 「特に今のところお世話になる内容はありませんが、話していて感じの良い方々が来られていてホッとします。」
- 生活への変化について
 - 「特に変化なし」

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: 12名

- 比較結果: 他事業所より良い: 5名 / どちらとも言えない: 4名 / 他事業所の方が良い: 0名 他事業所と比較できる方の過半数が「他事業所より良い」と評価しており、「他事業所の方が良い」という回答はありませんでした。

【他事業所より良いと感じる点 (コメントすべて)】

- 「希望どうりして頂ける点です。全部指示どうりして頂けます。」
- 「スタッフの方が明るく気さくで、依頼する内容・意図をくみ取って下さりとても助かっています。」
- 「とてもいねいに誠意をもって取り組んで下さっています。」
- 「とても熱心で、責任感も強く、思いやりを感じます。」
- 「対応に柔軟性がある」

【どちらとも言えないと感じる理由 (コメントすべて)】

- 「なんとなく」

④ その他 ご意見・ご要望 (コメントすべて)

【感謝・労いの言葉】

- 「他事業所さんをお願いしたことがない為、意見を書ける状態ではありません。介護の仕事は本当に大変ですが、皆さん明るくよくやっていただいています。感謝です、ありがとうございます。」
- 「ヘルパー業は大変な仕事だと思いますが、これからも体調等に無理なく長く続けていただけたらと思っています。いつもありがとうございます。」

【要望・相談・苦言・アンケート自体へのご意見】

- 「週2～3回は同じ方に来て頂きたいです。」
 - 「デイのスケジュール変更等の時、いろいろアドバイス頂きありがたいです。」
 - 「事業所都合のキャンセルがあっても、代替りの人員がいない。」
 - 「当てはまらない質問には『いいえ』を押しました。質問が悪いと思います。」
-

3. 全体の要約

訪問介護銭形 N のアンケート結果（全 24 件）からは、「ご家族の介護負担軽減」という点において非常に強いニーズがあり、かつそれがしっかりと満たされていることが浮き彫りになりました。キーパーソン（夫や妻など）が明確に存在する利用者が多い分、ご家族への支援（レスパイトケアや精神的負担の軽減）がサービスの大きな価値となっています。

各項目における満足度も極めて高く、特に「利用者の諸事情や心情への配慮」においては全員が「はい」と回答しています。スタッフの**「意図を汲み取る力」「熱心さや思いやり」「明るさ・気さくさ」**が、利用者やご家族にとっての「ホッとできる安心感」に繋がっているとの声が複数挙がりました。

一方で、課題や改善点として以下の 2 点が明確に示されています。

1. **人員・シフト体制の強化**：「事業所都合のキャンセル時に代替要員がない」「できれば週 2～3 回は同じスタッフに入ってほしい」という要望があり、属人化の解消やバックアップ体制の確保が急務です。
2. **アンケート設問の設計**：「該当しないため仕方なく『いいえ』を押した、質問が悪い」という手厳しいご指摘がありました。次回以降のアンケートでは「該当しない」「どちらとも言えない」といった選択肢を Q2 に設けるなど、回答者がストレスを感じないようなフォーマットの改善が必要です。

総じて、提供しているケアの質やスタッフの人柄への評価は非常に高い状態です。今後は、突発的な事態に備えた「安定したシフト・人員供給体制の構築」を整備していくことで、さらに質の高い事業所運営に繋がると分析できます。

訪問介護銭形 N 利用者アンケート集計・分析レポート

1. アンケート集計概要

① 回答方法

- 紙面: 20 件 (約 83.3%)
- Web: 4 件 (約 16.7%) (前回の事業所と同様に 8 割以上が紙面での回答となっています。利用者の年齢層や環境から、紙ベースのコミュニケーションが依然として中心であることがわかります。)

② サービスをご利用されている方

- 本人: 12 名 / 母: 6 名 / 夫: 4 名 / 妻: 1 名 / 父: 1 名 (ご本人が利用されるケースが半数を占め、次いでご両親や配偶者のために利用されているケースが続いています。)

③ ご家族内の主たる介護者 (キーパーソン)

- 夫: 5 名 / 妻: 5 名 / 息子: 3 名 / 娘: 2 名 / 兄弟姉妹: 2 名 / いない: 2 名 / 母: 1 名 / 嫁: 1 名 / その他: 1 名 (「いない」が最多だった前回とは対照的に、配偶者 (夫・妻) やお子様など、同居または近くで支えるご家族がキーパーソンとなっているケースが多く見受けられます。)

④ サービス利用の目的 (上位)

- 1 位: 家事など生活のサポート (12 件)
- 2 位: 家族の介護負担軽減 (11 件)
- 3 位: 身体的な介助 (8 件)
- 4 位: 見守り・安否確認 (5 件)
- 5 位: 話し相手 (4 件) (生活サポートに加え、「家族の介護負担軽減」を目的とする割合が非常に高いのが特徴です。)

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: 家族の負担軽減 (7 件)
- 2 位: 生活上の不便の軽減 (5 件)
- 3 位: 身体的な不自由さや生活上の不便の軽減 (3 件)
- 4 位: 身体保清 (2 件)
- 4 位: 住環境の整備 (2 件) 目的 (④) とリンクするように、「家族の負担が減ったこと」に最も役立ちを感じている方が多い結果となりました。キーパーソンがしっかりおられるご家庭が多いことが背景にあると考えられます。

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 22～24 件と、**非常に高い満足度**を誇っています。 ※一部「いいえ」の回答がありますが、コメント (後述) から「該当しないため『いいえ』を押した」というケースも含まれていると推測されます。

- 計画通りのサービス実施: はい 23 / いいえ 1
- 柔軟な対応 (急な出来事等): はい 22 / いいえ 2
- 体調や気持ちへの配慮: はい 23 / いいえ 1
- 挨拶・身だしなみ・態度: はい 23 / いいえ 1

- 知識・スキル・対応力: はい 23 / いいえ 1
- 諸事情・心情への配慮: はい 24 (全員が「はい」)
- 生活へのポジティブな変化: はい 22 / いいえ 2

【Q2に関するコメント】

- 柔軟な対応・配慮について
 - 「今までお世話になる内容がありませんでしたが、何かあったとき、相談したりできる方々が来られています。なので、安心して困りごとがあるときは頼りにしていきます。よろしくお願いします。」
 - 「特に今のところお世話になる内容はありませんが、話していて感じの良い方々が来られていてホッとします。」
- 生活への変化について
 - 「特に変化なし」

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: 12名

- 比較結果: 他事業所より良い: 5名 / どちらとも言えない: 4名 / 他事業所の方が良い: 0名 他事業所と比較できる方の過半数が「他事業所より良い」と評価しており、「他事業所の方が良い」という回答はありませんでした。

【他事業所より良いと感じる点 (コメントすべて)】

- 「希望どうりして頂ける点です。全部指示どうりして頂けます。」
- 「スタッフの方が明るく気さくで、依頼する内容・意図をくみ取って下さりとても助かっています。」
- 「とてもいねいに誠意をもって取り組んで下さっています。」
- 「とても熱心で、責任感も強く、思いやりを感じます。」
- 「対応に柔軟性がある」

【どちらとも言えないと感じる理由 (コメントすべて)】

- 「なんとなく」

④ その他 ご意見・ご要望 (コメントすべて)

【感謝・労いの言葉】

- 「他事業所さんをお願いしたことがない為、意見を書ける状態ではありません。介護の仕事は本当に大変ですが、皆さん明るくよくやっていただいています。感謝です、ありがとうございます。」
- 「ヘルパー業は大変な仕事だと思いますが、これからも体調等に無理なく長く続けていただけたらと思っています。いつもありがとうございます。」

【要望・相談・苦言・アンケート自体へのご意見】

- 「週2～3回は同じ方に来て頂きたいです。」
 - 「デイのスケジュール変更等の時、いろいろアドバイス頂きありがたいです。」
 - 「事業所都合のキャンセルがあっても、代替りの人員がいない。」
 - 「当てはまらない質問には『いいえ』を押しました。質問が悪いと思います。」
-

3. 全体の要約

訪問介護銭形 N のアンケート結果（全 24 件）からは、「ご家族の介護負担軽減」という点において非常に強いニーズがあり、かつそれがしっかりと満たされていることが浮き彫りになりました。キーパーソン（夫や妻など）が明確に存在する利用者が多い分、ご家族への支援（レスパイトケアや精神的負担の軽減）がサービスの大きな価値となっています。

各項目における満足度も極めて高く、特に「利用者の諸事情や心情への配慮」においては全員が「はい」と回答しています。スタッフの**「意図を汲み取る力」「熱心さや思いやり」「明るさ・気さくさ」**が、利用者やご家族にとっての「ホッとできる安心感」に繋がっているとの声が複数挙がりました。

一方で、課題や改善点として以下の 2 点が明確に示されています。

1. **人員・シフト体制の強化**：「事業所都合のキャンセル時に代替要員がない」「できれば週 2～3 回は同じスタッフに入ってほしい」という要望があり、属人化の解消やバックアップ体制の確保が急務です。
2. **アンケート設問の設計**：「該当しないため仕方なく『いいえ』を押した、質問が悪い」という手厳しいご指摘がありました。次回以降のアンケートでは「該当しない」「どちらとも言えない」といった選択肢を Q2 に設けるなど、回答者がストレスを感じないようなフォーマットの改善が必要です。

総じて、提供しているケアの質やスタッフの人柄への評価は非常に高い状態です。今後は、突発的な事態に備えた「安定したシフト・人員供給体制の構築」を整備していくことで、さらに質の高い事業所運営に繋がると分析できます。