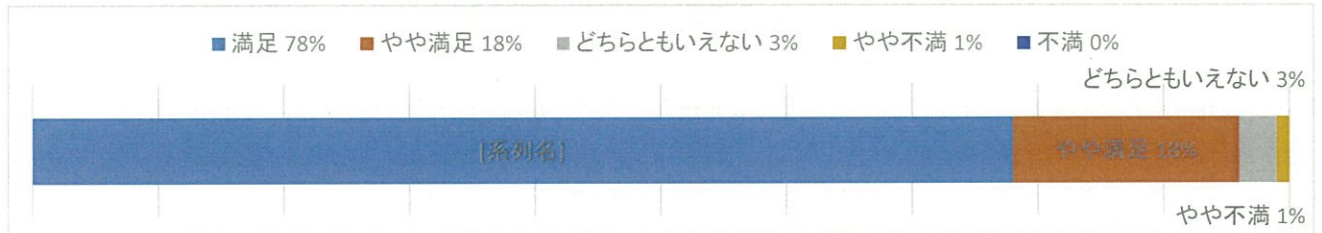


平成 29 年度ヘルパーステーションまちくらアンケート調査結果報告

当事業所のご利用者様、ご家族 105 名に配布。

回収数 84 通、回収率 80%、各項目ごとに無回答のものは省いて集計を行った。

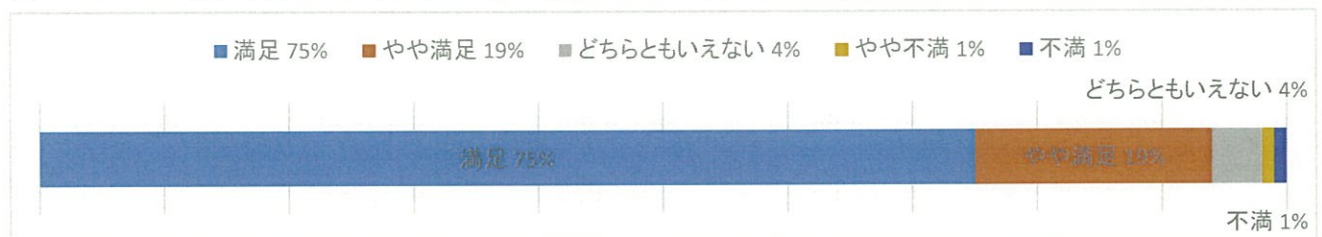
① ヘルパーは訪問介護計画に書かれている通りに支援していますか？



(その理由のご意見)

- ・体のことをいつも心配して頂きうれしいです。
- ・計画もらっていない。出来たらほしいな。
- ・楽しいし、外出や掃除を一人でもする気がもてつつあります。
- ・計画通りに事がすすんでいる。
- ・言った事をきちんとしてくれるのでたすかります。ヘルパーの人間性が良いです。

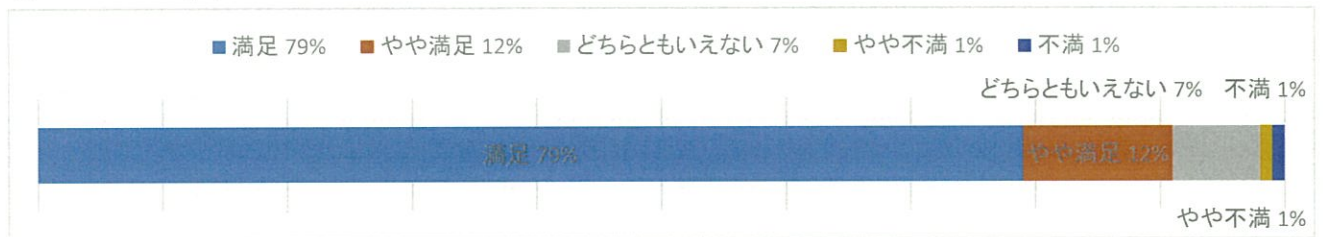
② ヘルパーは、何かする前に声かけや確認をしてくれていますか？



(その理由のご意見)

- ・いつも体調とか聞きながらしてくれています。確認も常にしてくれ、返事も良いです。
- ・今主に入って下さっているヘルパーさんは1つ1つ丁寧で安心してお願いができます。
- ・たまに分かりづらい表現があり、声かけや確認が無い時もある。
- ・ヘルパーさんにより、してくれる人としてくれない人がいます。
- ・ヘルパーが今のやり方で満足せず、向上して欲しいという期待を込めてやや満足。
- ・声かけはするけど確認はしてくれない
- ・何回も聞いてきて疲れる。もっと覚えてほしい。

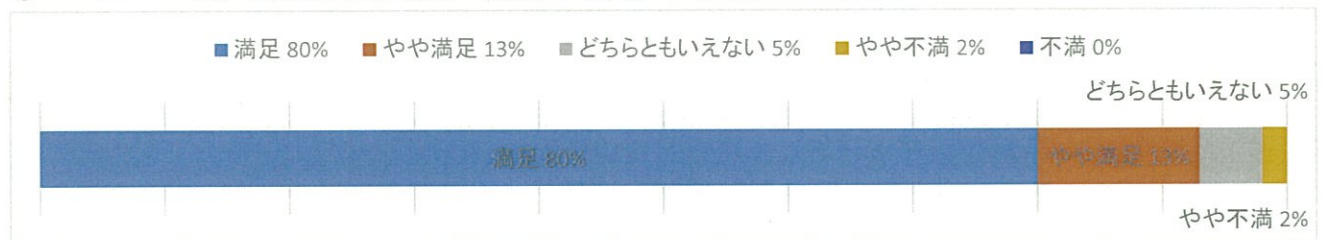
③ ヘルパー個人のやり方を押し付けるようなことはありませんか？



(その理由のご意見)

- ・各々のヘルパーさんが本人に心地よく伝わるようシンプル・簡潔な声掛けと、間をもって接して下さっている。本人が理解できる言葉が増えている事と、人に対する興味や表情をしっかりと見ようとしているのが分かるように感じる。(ご家族より)
- ・ちゃんと把握しているし、わからない事などは聞いてくれたりしているので助かる。
- ・思いを尊重してもらって相談しながらやっている。
- ・急ぐ仕事はあまりみたくない。

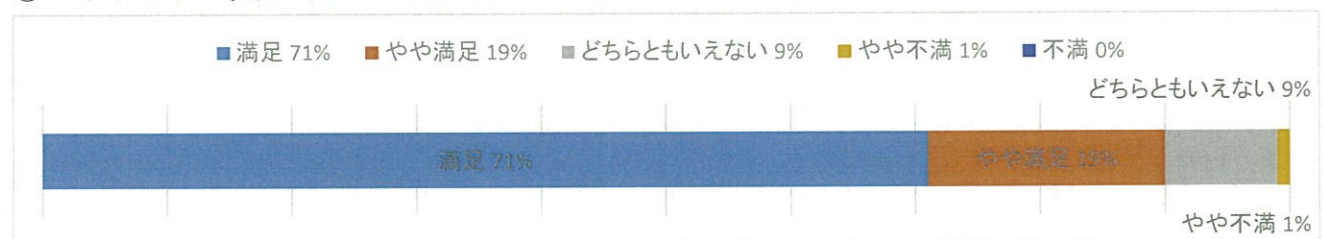
④ ヘルパーは、衛生面や安全面に配慮して支援してくれていますか？



(その理由のご意見)

- ・体調も気にかけて下さり、よく細かに伝えて下さり感心しています。
- ・安全にできている。清潔にしてくださる。
- ・車の取手ではなく、ボディに手形がついていると少し不快。
- ・ずいぶん前のことですが、車を運転していてわが子を見かけた時、小雨で横断歩道を先に走って渡っていて、ヘルパーさんが少し後ろから傘をさして歩いて渡っておられる姿を見ました。やはり横断歩道とはいえ、並んで歩くのが安全だと思いました。

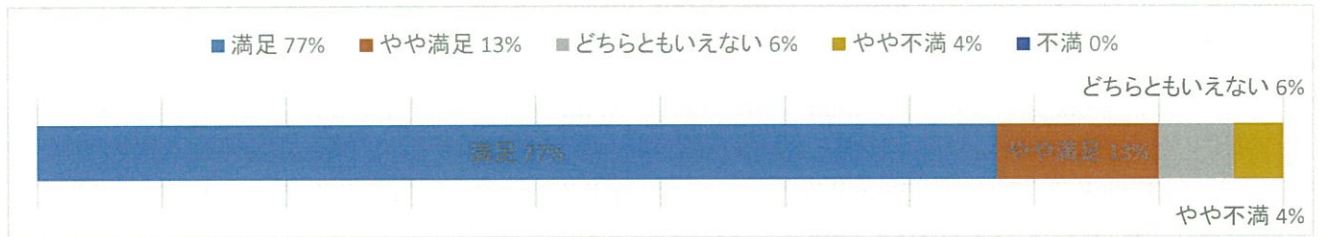
⑤ あなたやご家族が困ったときや悩んだ時に、ヘルパーは相談にのってくれていますか？



(その理由のご意見)

- ・親身になってはなしを聞いて下さり、本当にありがたい。
- ・対応が早くて助かっている。
- ・忙しいからな・・・またその話かって (いう感じ)。
- ・ヘルパーによる。
- ・時間不足で相談ができない。
- ・ヘルパーさんに相談して良いかどうかわからない。

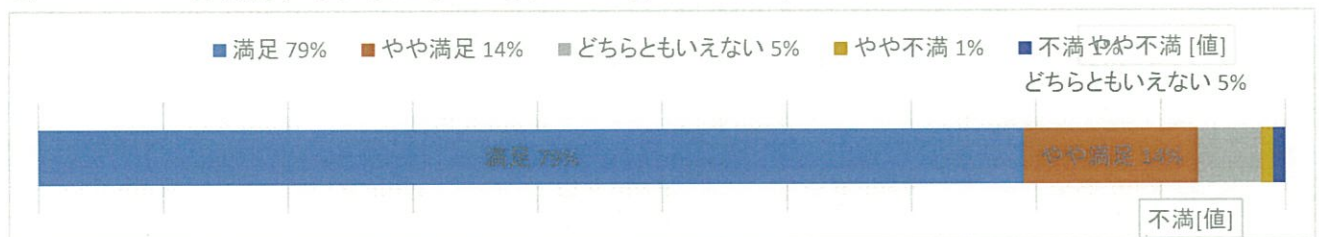
⑥ 複数のヘルパーが入っても、同じサービスが提供されていますか？



(その理由のご意見)

- ・ ずいぶん改善されたと思う。
- ・ みなさんととても丁寧親切だと思う。
- ・ 同じサービスが提供されていると思うが、内容（やり方）には個人差がある。
- ・ 相性があるかもしれないので仕方ない。

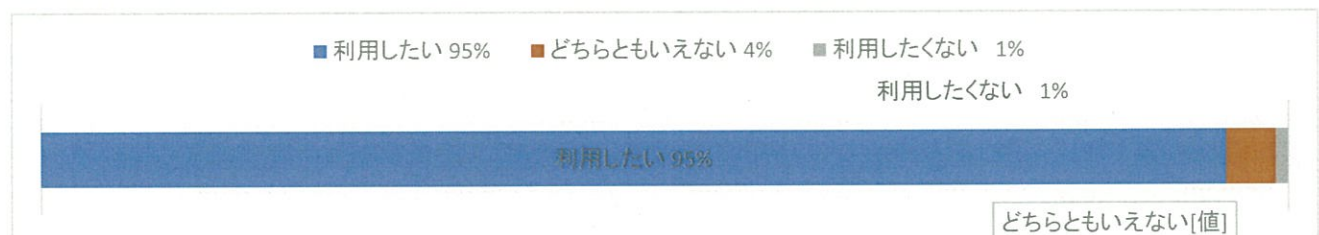
⑦ ヘルパーを利用するようになって安心して暮らせるようになったと思いますか？



(その理由のご意見)

- ・ 明るくてよい。
- ・ 家族の負担も減って良かったです。
- ・ 安心して外出ができます。
- ・ 孤独緩和できた
- ・ 不安が少なくなった。
- ・ 人が家に入ってくるのは違和感がまだある。気を使ってもらっている感じはしているが・・・

⑧ これからもヘルパーステーションまちくらを利用したいと思いますか？



(その理由のご意見)

- ・ 本人が安心して生活しているように思う。(家族)
- ・ 本人や家族の生活の一部を担っている感がある。ヘルパーさんの支援なしではどうなっていたらと思う事がある。
- ・ 新しいヘルパーの方にも前任の方にしっかり見習っていただき、一人前に成長してください。
- ・ まちくらにこだわるつもりもないから
- ・ 自分勝手なところがある。買物に行っても一緒に歩かない。(利用したくない)

【その他、ご意見、ご要望】

- ・何ってわからんけど、よかったと思ってます。
- ・祝祭日であっても外出支援して下さることは大変有り難く思っています。家族も大変助かると満足しています。これからもご迷惑をお掛けしますがよろしくお願いします。
- ・外出出来るようになってよかった。銀行支援してほしい。必要なとき、パッとできるといい。
- ・もう少し踏み込んだ、一人では出来ない事を手伝っていただきたいので、更新の時にでも相談にのっていただけるとありがたい
- ・ショートステイがほしいな。お疲れ様です。私の事大変だと思います。何があっても自分の責任です。まちくらは一切関係ありません。
- ・何時も皆さまに良くしてもらっていただき感謝している。私もいずれお世話になろうと思う。
- ・生理的に合わないヘルパーがいるのでできれば来てほしくない。
- ・その都度相談させてもらいます。自分の子を可愛がってもらって喜んでいるのを見ると、どれだけ幸せな気持ちになるか。子どもが心待ちにしています。
- ・すべて満足。何も言うことありません。これからもよろしくお願いします。
- ・利用回数を増やして欲しい。入るヘルパーのバランスを考えて上手く組んでほしい。最近体調が前よりかなり悪くなってきたので、ヘルパーさんにもっと手伝って欲しい事があります。
- ・親身になって対処して下さい感謝。
- ・分からないことあったら伝えたい。 ・なくしたものを一緒に探して下さいありがとうございます。
- ・自宅に帰宅時に（記録には記入してあるが）支援の様子を口頭で教えてほしい。こちらから聞かないと何も言われぬヘルパーさんもあるので、簡単には伝えていただきたい。詳しく知りたい時はこちらから聞きます。
- ・生活で必要な事を手伝っていただき助かっています。
- ・私自身がみんなの家でお手伝いさせて頂いています。スタッフの方々がとても細やかな気遣いをして利用者の方々に接しておられる姿を見えています。私が「みんなの家」に通所することも将来的には考えております。
- ・日程変更を言ってもたいてい通じてない
- ・お若いのに分別が付き立派だなと感謝感心致しております。
- ・できんことをしてもらっているのですから
- ・一番的確にしてくれるヘルパーのレベルまで他の人も達せるとより良いと思います。
- ・ヘルパーさん、年相応の人を選出して頂いて、気兼ねすることなく、僕と共に片付けなり支援をして頂き、大変助かっています。ただ、自分の主張のハードルが高いせいもあって要望に応じられない時があって迷惑かけています。ごめんなさい。
- ・無理は言われへん（これ以上希望ない）
- ・いつも私たちの身になって、心に寄り添って考えてくださってうれしく思います。在宅を続けていくには人の力が必要です。人の力なくしては続けられません。
- ・「マチクラ」が良く口からでます。きっとまちくらさんと一緒の時は本人にとって心地良いのだと思います。ちょっとぐずぐずしたい様子を見せても、散歩するのだとか次何するのか分かりやすく、その後よかったという経験の積み重ねがあるからだと思います。親としてありがたいです。
- ・他はなげっぱなしだけど、ここのヘルパーさんはしっかり見守りしてくれて良い。事情があると思うけど、みんなやめないで欲しい。