

(別添3)

利用者調査の結果 平成26年度

福祉サービス種別 訪問介護
事業所名(施設名) こころ訪問介護事業所

1 調査概要

| | |
|------------------|---|
| 調査対象者 | 利用者本人か家族 |
| 調査方法 | 聞き取り方式とアンケート方式(家族) |
| 利用者総数 | 14人 |
| 調査対象者 | 14人 |
| 有効回答者数 | 11人(男1人・女10人) |
| 利用者総数に対する回答者割合 | 78.6% |
| 有効回答者の内訳 | 本人8人・家族3人 |
| 有効回答者の平均年齢 | 80.6歳 |
| 有効回答者の利用している事業所 | 本事業所のみ利用6人・他の事業所とも利用3人・無回答2人 |
| 有効回答者の生活様態 | ひとり暮らし8人・高齢者との暮らし1人・その他1人・無回答1人 |
| 有効回答者の介護度 | 要支援2人・要介護9人(平均介護度1.9) |
| 有効回答者の訪問介護の様態 | 家事のみ3人・介護のみ2人・家事介護5人・無回答1人 |
| 有効回答者の担当ヘルパー数 | 1~3人が10人・無回答1人 |
| 有効回答者のホームヘルプ利用年数 | 1年未満4人・1~3年未満2人・3年以上(2000年4月以降)4人・2000年4月以前1人 |

2 利用者調査全体のコメント

職員の利用者に対する関わりに変えて感謝しているというコメントが多く寄せられてきています。これは、職員が利用者の考え方を大切にして温かく接しているからだと考えられます。

3 調査内容

| 調査項目 | | 実数 (人) | | | |
|------|--|--------|-----------|-----|-----|
| | | はい | どちらともいえない | いいえ | 無回答 |
| 問 1 | ヘルパーは、私の考えかたを大切(たいせつ)にしている | 11 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100% | 0% | 0% | 0% |
| 問 2 | ヘルパーは、私が言い出せないでいるようなこともよく気づいてくれる | 7 | 3 | 0 | 1 |
| | | 64% | 27% | | 9% |
| 問 3 | ヘルパーは、私のしてほしいことをしてくれている | 11 | 0 | 0 | 0 |
| | | 100% | 0% | 0% | 0% |
| 問 4 | ヘルパーから、指図(さしず)するような言いかたをされて、いやな思いをしたことがある。 | 1 | 0 | 10 | 0 |
| | | 9% | 0% | 91% | 0% |

| 調査項目 | | 実数 (人) | | | |
|------|--|-----------|-----------|------------|---------|
| | | はい | どちらともいえない | いいえ | 無回答 |
| 問 5 | ヘルパーは、私の話を親身(しみ)になって聞いてくれる | 10 91% | 1 9% | 0 0% | 0 0% |
| 問 6 | ヘルパーは、決められたことのほかに、たのめばしてくれる | 8 73% | 1 9% | 2 18% | 0 0% |
| 問 7 | ヘルパーに話しかけても、あまり話がつづかない | 0 0% | 0 0% | 11 100% | 0 0% |
| 問 8 | ヘルパーの言葉づかいで、嫌な思いをしたことがある | 0 0% | 0 0% | 11 100% | 0 0% |
| 問 9 | ヘルパーは、その日にやるべき仕事を、途中(とちゅう)から「時間がなくてできない」ということがある | 0 0% | 0 0% | 11 100% | 0 0% |
| 問10 | ヘルパーは、手ぎわよく仕事をしている | 9 82% | 1 9% | 1 9% | 0 0% |
| 問11 | ヘルパーは、自分のやりかたを私の家にも、あてはめようとしている | 0 0% | 1 9% | 10 91% | 0 0% |
| 問12 | ヘルパーは、家のものを使って、もとのところにきちんともどさない | 1 9% | 0 0% | 9 82% | 1 9% |

| 調査項目 | | 実数 (人) | | | |
|------|---|-----------|-----------|------------|----------|
| コメント | | はい | どちらともいえない | いいえ | 無回答 |
| 問13 | ヘルパーがいつもかわったり、急に別の人が来てこまることがある | 0 0% | 0 0% | 10 91% | 1 9% |
| 問14 | ヘルパーは、いつも時間に遅れずに来ている | 8 73% | 0 0% | 0 0% | 3 27% |
| 問15 | ヘルパーは、時間までいないで、早く帰ることが多い | 0 0% | 0 0% | 11 100% | 0 0% |
| 問16 | かれて、いやな思いをしたことがある | 0 0% | 0 0% | 11 100% | 0 0% |
| 問17 | ヘルパーは、うちのことを、ほかでもしゃべっているのではないかと感じる | 0 0% | 0 0% | 11 100% | 0 0% |
| 問18 | 事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を言いにくい | 0 0% | 1 9% | 10 91% | 0 0% |
| 問19 | 事業所は、私の家でする仕事を書いた書類(訪問介護計画書)をていねいに説明してくれた | 8 73% | 3 27% | 0 0% | 0 0% |
| 問20 | いまのヘルパーならば、家族や友人に安心して紹介(しょうかい)できる | 10 91% | 1 9% | 0 0% | 0 0% |

| 調査項目 | 実数 (人) |
|------|--------|
|------|--------|

| コメント | | たいへん満足している | どちらかといえば、満足している | どちらともいえない | どちらかといえば、満足していない | ぜんぜん満足していない |
|------|--|------------|-----------------|-----------|------------------|-------------|
| 問21 | ヘルパーの仕事全体(ぜんたい)について、あなたは満足(まんぞく)していますか | 6 55% | 5 45% | 0 0% | 0 0% | 0 0% |
| | | | | | | |