

利用者調査の結果

福祉サービス種別：訪問介護

事業所名：高森町社会福祉協議会 訪問介護事業所

利用者の状況（令和3年10月末現在）

1 調査概要

調査対象者：ご利用者本人またはご家族

調査方法：アンケート方式

利用者総数（57人）

調査対象者数（53人）

有効回答者数（46人）

利用者総数に対する回答者割合（86.8%）

年齢別	64歳以下	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	平均
男性	2	2	2	0	4	3	7	87.9歳
女性	1	1	2	4	6	12	11	88.8歳
計	3	3	4	4	10	15	18	88.5歳

介護度別	自立	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
男性	3	0	4	8	3	5	0
女性	4	11	20	6	3	8	8
計	7	11	24	14	6	13	8

利用期間	3か月未満	3か月以上 1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上	平均
人数	2	12	13	14	12	3年2か月

※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。

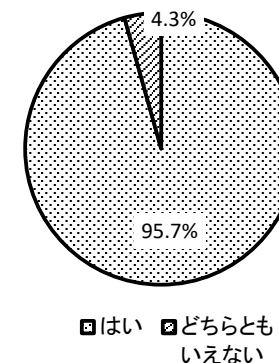
2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、「大変満足」、「満足」の合計で88.3%となっています。
各設問においては一人ひとりの支援内容が異なることもありますが、概ね好評な結果となっています。
なお、問5、問7、問20の肯定する回答が63.0%との結果については、今後の検討が必要と思われます。

3 利用者調査の結果

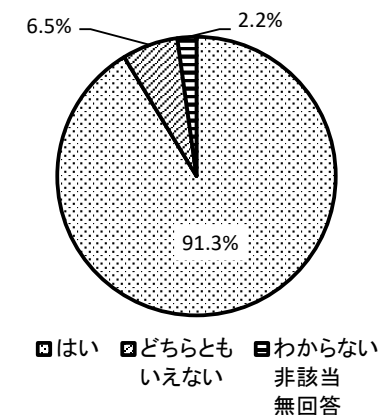
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問1	訪問介護員(ヘルパー)は、あなたに丁寧 に接してくれますか。	はい	どちらとも いえなし	いいえ	わからない 非該当 無回答
		44	2	0	0
		95.7%	4.3%	0.0%	0.0%

・訪問員の対応には95.7%の方が満足しています。



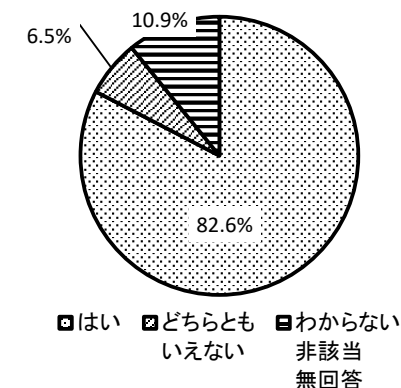
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 2	訪問介護員(ヘルパー)は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		42	3	0	1
		91.3%	6.5%	0.0%	2.2%

・訪問員と利用者との会話は健康状態等を把握する意味でも重要であり、また、両者の言葉のやり取りが関わりの存在として意識した会話に努めている模様です。



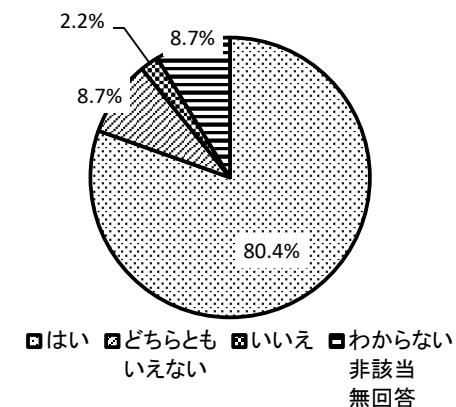
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 3	訪問介護員(ヘルパー)は、あなたのプライバシー(他の人に知られたくないと思うこと)を守っていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		38	3	0	5
		82.6%	6.5%	0.0%	10.9%

・プライバシーを守るという姿勢を契約の際や広報誌などで周知するとともに、意識した支援の必要を感じます。



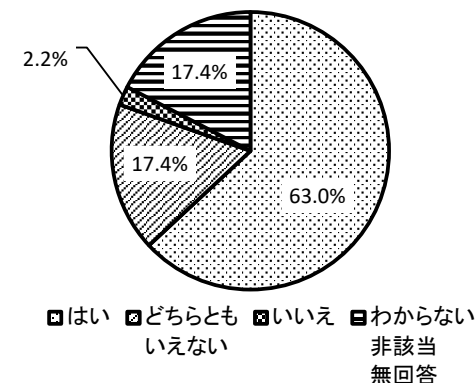
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 4	支援やサービスの内容について、あなたや家族の話をよく聞き、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		37	4	1	4
		80.4%	8.7%	2.2%	8.7%

・計画の同意を得る際には、居宅サービス計画書、訪問介護計画書、具体的な提供サービスの内容について、十分に説明する必要があると思われます。



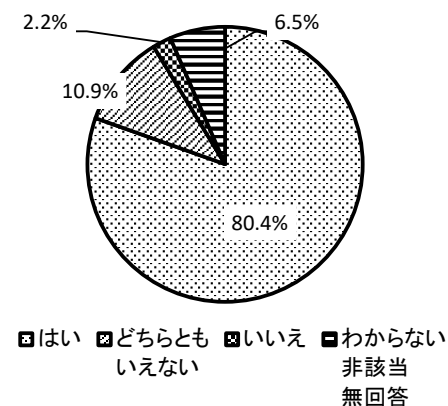
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 5	訪問介護員(ヘルパー)は、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		29	8	1	8
		63.0%	17.4%	2.2%	17.4%

・利用者の生い立ちや思いについての把握を更に深めて、利用者本位になっているのかなど、定期的なサービス内容の確認が必要と思われます。



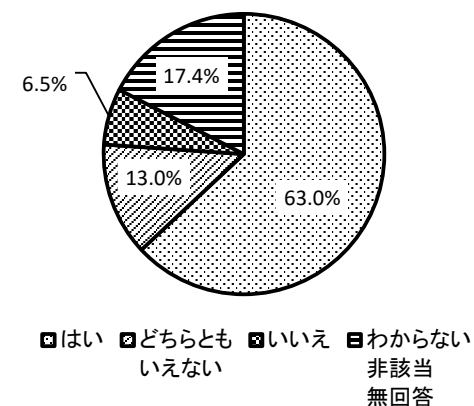
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 6	あなたの不満や要望を、遠慮なく訪問介護員(ヘルパー)に伝えることができ、訪問介護員(ヘルパー)はきちんと対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		37	5	1	3
		80.4%	10.9%	2.2%	6.5%

・概ね好評ですが、不満や要望についてはどのようなプロセスを踏んで対応するのかなど、事業所の方針、姿勢を十分に理解してもらおう努力も必要と思われます。



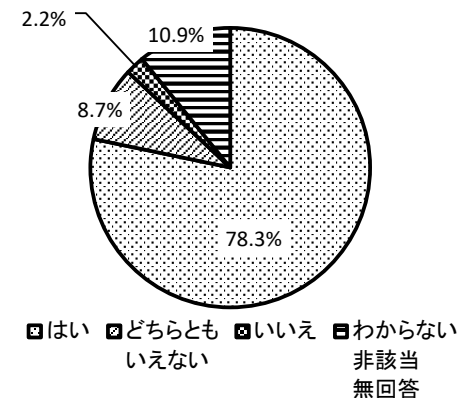
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 7	困ったことがあったとき、訪問介護員(ヘルパー)以外の人(役所や第三者委員など)に相談できることを、わかりやすく伝えてくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		29	6	3	8
		63.0%	13.0%	6.5%	17.4%

・利用者の権利を高める第三者委員の活動を利用者、家族に見える化することで、権利擁護に取り組む事業所の姿勢の理解が高まると考えられます。
なお、重要事項説明書に第三者委員の役割、氏名、連絡先などの記載は必要と思われます。



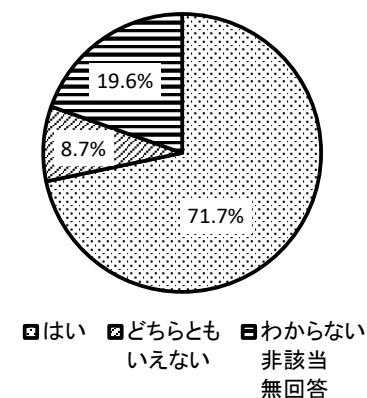
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 8	けがをしたり体調が悪くなったとき、訪問介護員(ヘルパー)はきちんと対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		36	4	1	5
		78.3%	8.7%	2.2%	10.9%

・けがをしたり体調が悪くなったとき、訪問員、事業所としてどのような対応が可能なのか、契約の際の説明や定期的な広報誌等を活用して周知する必要があります。



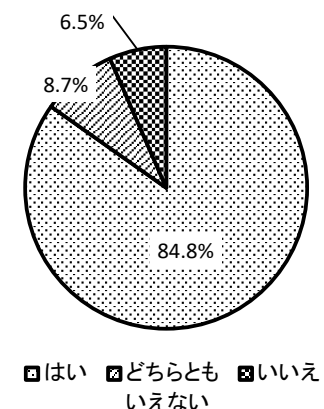
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 9	けがをしたり体調が悪くなったとき、訪問介護員(ヘルパー)はあなたの家族にすぐに連絡してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		33	4	0	9
		71.7%	8.7%	0.0%	19.6%

・問8と同様です。

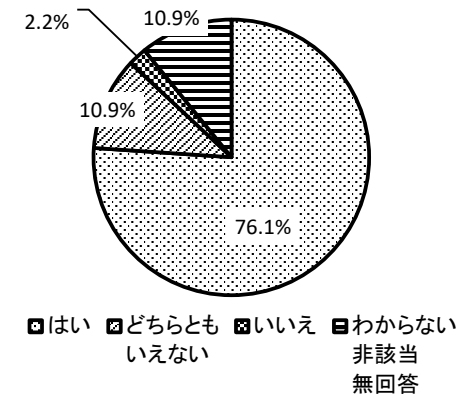


調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 10	介護(支援)の方法などは、どの訪問介護員(ヘルパー)も同じように対応してもらえますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		39	4	3	0
		84.8%	8.7%	6.5%	0.0%

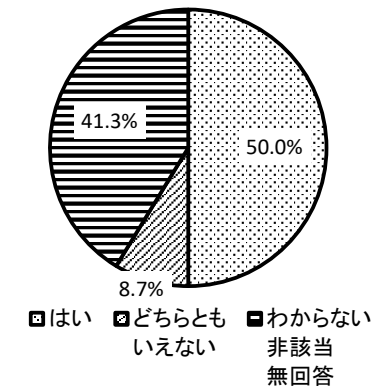
・訪問員の具体的な支援内容についての均一化の必要を感じます。



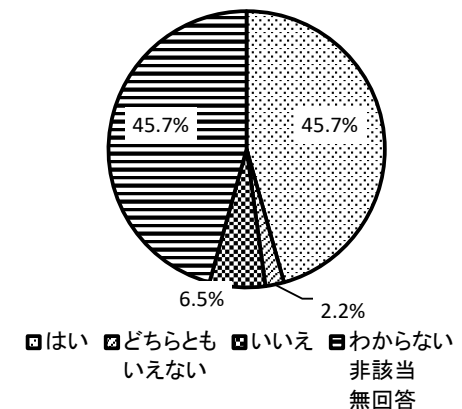
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 11	訪問介護員(ヘルパー)は自立した生活が営めるよう支援してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		35	5	1	5
		76.1%	10.9%	2.2%	10.9%
・介護支援計画、提供する介護の内容について、一人ひとりの自立に結びついているのか、検討の必要があると思われます。					



調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 12	お風呂は楽しみですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		23	4	0	19
		50.0%	8.7%	0.0%	41.3%
・入浴介助の利用者は3名のため、何とも言えませんが、楽しみにしている方が半数います。					

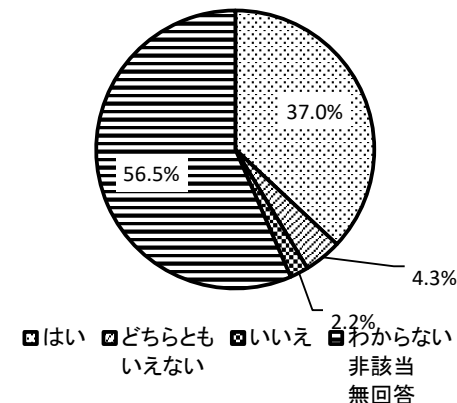


調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 13	ゆっくり入浴することはできますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		21	1	3	21
		45.7%	2.2%	6.5%	45.7%
・半数の方が楽しみにしている入浴ですが、潜在するニーズがあるのか、入浴プロセスの問題なのか、確認、検討する必要があります。					



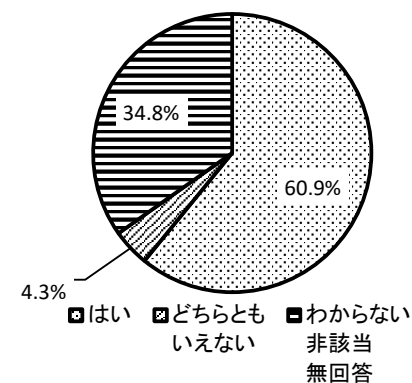
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 14	訪問介護員(ヘルパー)は、適切にトイレ(おむつ交換)介助をしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		17	2	1	26
		37.0%	4.3%	2.2%	56.5%

・排泄介助の利用者は18名であり、満足している模様です。



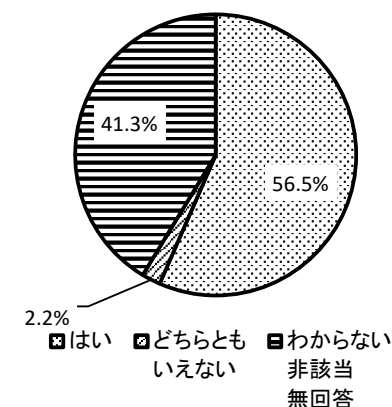
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 15	訪問介護員(ヘルパー)は移動するとき、あなたが不安を感じたりしないようにしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		28	2	0	16
		60.9%	4.3%	0.0%	34.8%

・一人ひとりの支援内容が異なるため、何とも言えません。なお、身体介助の利用者は24名です。

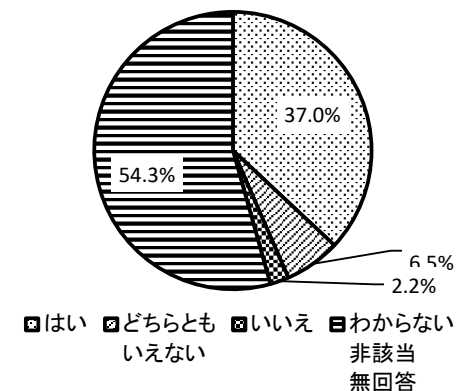


調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 16	食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		26	1	0	19
		56.5%	2.2%	0.0%	41.3%

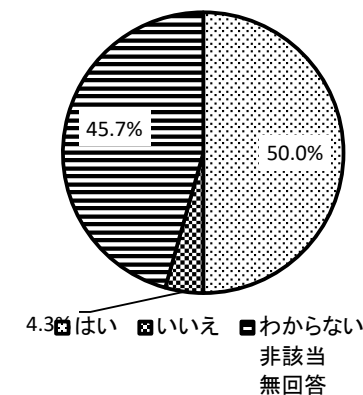
・一人ひとりの支援内容が異なるため、何とも言えません。なお、生活支援の調理の利用者は7名です。



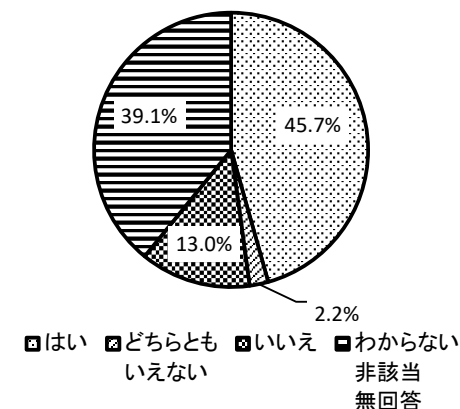
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 17	あなたにあった食事方法(調理方法、介助の方法等)になっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		17	3	1	25
		37.0%	6.5%	2.2%	54.3%
・一人ひとりの支援内容が異なるため、何とも言えません。なお、生活支援の調理の利用者は7名、食事介助の利用者は3名です。					



調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 18	食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどをしていますか。あなた自身ではできない場合は、訪問介護員(ヘルパー)が手伝ってくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		23	0	2	21
		50.0%	0.0%	4.3%	45.7%
・一人ひとりの支援内容が異なるため、何とも言えません。					



調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 19	床ずれができたり、体に赤くなったりかゆいところはありませんか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		21	1	6	18
		45.7%	2.2%	13.0%	39.1%
・寝返り支援の利用者は1名のため、回答の真意を探ることはできません。					



調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 20	訪問介護員(ヘルパー)は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		29	4	0	13
		63.0%	8.7%	0.0%	28.3%
・訪問介護計画のわかりやすい更なる説明と、介護保険でできること、できないことの説明、周知が必要と 思われます。					

