

1 調査概要

事業所名(施設名) 安寿の里のりくら

調査対象者	利用者本人又はご家族
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	15人
調査対象者数(人)	14人
有効回答者数(人)	12人
利用者総数に対する回答者割合	86%

2 利用者調査全体のコメント

<p>この事業所の主たる利用者は有料老人ホームに入居をしている方々のようです。回答内容や自由記述の内容からも想像ができるように、有料老人ホームに入居しているご本人やご家族の事情や環境が様々なだろうと推測し、事業所の対応はその方々に応じた対応なのであると仮定しました。このような仮説に対して、事業所の取り組みや実践状況との整合が図れるのか否かがポイントとなります。</p>

3 利用者調査の結果

調査項目 コメント		実数(人)			
		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
1	ヘルパーは、私の考えかたを大切(たいせつ)にしている	6 (50%)	3 (25%)	0 (%)	3 (25%)
利用者ご本人やご家族の思いや諸事情などを理解し、それに対応していただいていることが予測できます。					
2	ヘルパーは、私が言い出せないようなこともよく気づいてくれる	5 (42%)	4 (33%)	0 (%)	3 (25%)
必ずしも言い切れないが、回答者のうち5名はご本人なので、ご家族の思いに気づけない可能性があると考え、事業所とご家族のつながりや情報共有に今後は工夫し、家族との連携体制の強化に取り組まれることを期待します。					
3	ヘルパーは、私のしてほしいことをしてくれている	5 (42%)	3 (25%)	1 (8%)	3 (25%)
回答者のうち5名はご本人ですが「はい」と回答された方以外の回答が分散されていますので、ご本人やご家族の意向の把握やその対応について検討する仕組みやそれを機能させることに取り組んでいただくことを期待します。(特にご家族対応)					
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	0 (%)	3 (25%)	6 (50%)	3 (25%)
回答率からの予測すると、少々厳しく見た場合「とても嫌な思い」をしているのではないが「少々嫌な思い」をしたことがまれにあるという読み方もできると思いますので、状態や状況に応じた声掛けをするなど、場面に応じた声掛けの工夫をすることを期待します。					
5	ヘルパーは、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	6 (50%)	4 (33%)	0 (%)	2 (17%)
利用者ご本人やご家族の思いや諸事情などを理解し、それに対応していただいていることを予測した場合、対応が行き届いていると考えます。					

調 査 項 目 コ メ ン ト		実数(人)			
		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
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	6 (50%)	3 (25%)	0 (%)	3 (25%)
有料老人ホームに入居されている方が主たる利用者なので、24時間切れ目の無いように事業所のサービスで、ケアを実践していることがうかがえます。					
7	ヘルパーに話しかけても、あまり話がつかない	2 (17%)	2 (17%)	4 (33%)	4 (33%)
内容全体から、実践的に親身なケアを行っている様子はどうかがえますが、スタッフの皆さんは、会話術が少々苦手のようにです。					
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 (%)	2 (17%)	8 (67%)	2 (17%)
回答率からの予測すると、少々厳しく見た場合「とても嫌な思い」をしているのではないが「少々嫌な思い」をしたことがまれにあるという読み方もできると思いますので、状態や状況に応じた声掛けをするなど、場面に応じた声掛けの工夫をすることを期待します。項目4番の内容と整合が見られますので、優先的に見直しをしていただくことを期待します。					
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	2 (17%)	1 (8%)	4 (33%)	5 (42%)
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。					
10	ヘルパーは、手ぎわよく仕事をしている	5 (42%)	3 (25%)	0 (%)	4 (33%)
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。					
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 (%)	2 (17%)	5 (42%)	5 (42%)
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。					
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	0 (%)	2 (17%)	4 (33%)	6 (50%)
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。					
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もある	0 (%)	0 (%)	5 (42%)	7 (58%)
利用者の主が有料老人ホームの入居者であることから、この項目での回答率は予測できる想定内の回答だと思います。回答がはっきり分かれていることから推測できることは、回答者のご家族が無回答である可能性が高いと仮定できます。これは、家族との連携や情報等の共有等について、今後は見直しや改善を図っていただくことで大きく改善されることが予測できます。					
14	ヘルパーは、いつも時間に遅れずに来ている	2 (17%)	3 (25%)	1 (8%)	6 (50%)
有料老人ホームに併設されている事業所だから、このような回答結果になることが予測できます。厳しい表現になりますが「曖昧さ」があるのかそうでないのかについての振り返りをする機会をしていただくことを期待します。そして、ご家族との情報等の共有やケアについての報告等の共有についても振り返りをしていただくことを期待します。					
15	ヘルパーは、時間までいないで、早く帰ることが多い	0 (%)	3 (25%)	4 (33%)	5 (42%)
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。					

調査項目 コメント		実数(人)					
		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答		
16	ヘルパーから立ち入ったことを聞かれて、いやな思いをしたことがある	0 (%)	3 (25%)	6 (50%)	3 (25%)		
回答率からの予測すると、少々厳しく見た場合「とても嫌な思い」をしているのではないが「少々嫌な思い」をしたことがまれにあるという読み方もできると思いますので、状態や状況に応じた対応をするなど、場面に応じた工夫をすることを期待します。							
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 (%)	8 (67%)	4 (33%)		
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。							
18	事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を言いにくい	1 (8%)	3 (25%)	5 (42%)	3 (25%)		
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。							
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	2 (17%)	1 (8%)	3 (25%)	6 (50%)		
情報の共有やご家族との連携について、これまでの取り組みを振り返りをする機会を作っていただきたい項目になると思います。							
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	3 (25%)	4 (33%)	1 (8%)	4 (33%)		
この項目は、実践的に親身なケアを行っている様子が予測できる項目です。今後はぜひ、回答者全員から「そうではない」回答を得られるように「現在の課題が何か」を見つけていただいて見直しや改善を図っていただくことを期待します。							
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	大変満足している	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	無回答
		4 (33%)	6 (50%)	1 (8%)	0 (%)	0 (%)	1 (8%)