

利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問介護

1 調査概要 事業所名 在宅総合ステーションながの

調査対象者	保護者
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	132人
調査対象者数(人)	100人
有効回答者数(人)	99人
利用者総数に対する回答者割合	99%

2 利用者調査全体のコメント

利用者総数132名中調査可能な利用者100名を抽出しアンケート方式で実施した。有効回答99名であり、ご本人が78名、家族が22名、1名無回答であった。利用者の性別は男性33名、女性63名、無回答3名であった。年齢構成は70歳未満7名、70歳以上75歳未満が12名、75歳以上80歳未満が11名、80歳以上85歳未満が20名、85歳以上90歳未満が23名、90歳以上95歳未満が20名、95歳以上が3名、無回答が3名であった。総合評価では、「たいへん満足」、「満足」を合わせ93%となっており、利用者満足度が高い。利用者のコメントでは「よくやってもらっている」というコメントが多い。「いろんなアドバイスをしてくださってありがとうございます」「来てもらわないと困ります」の声がある。また「ヘルパーさんに支援していただける事と支援していただけないことがわからないので明確にしてほしい」という要望があった。

3 利用者調査の結果

調査項目	実数(人)				
	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
コメント					
訪問介護員(ヘルパー)は、あなたに丁寧 問1 (ていねい)に接してくれますか。	98 (99%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、丁寧に接してくれていると回答している。					
訪問介護員(ヘルパー)は、あなたの話をよく聞いて 問2 くれますか。	98 (99%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、話をよく聞いてくれていると回答している。					
訪問介護員(ヘルパー)は、あなたのプライバシー 問3 (他の人に知られたくないと思うこと)を守って いますか。	98 (99%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者がプライバシーを守っていると回答している。					
支援やサービスの内容について、あなたや家族の話 問4 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。	98 (99%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、サービスの内容について、話をよく聞き、一緒に考え、わかりやすく説明してくれると回答している。					
訪問介護員(ヘルパー)は、あなたの思いを理解し 問5 てくれていますか。	98 (99%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、思いを理解してくれていると回答している。					
あなたの不満や要望を、遠慮なく訪問介護員(ヘル 問6 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。	97 (98%)	1 (1%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、不満や要望を伝えることができ、きちんと対応していると回答している。					
困ったことがあったとき、訪問介護員(ヘルパー) 問7 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。	96 (97%)	2 (2%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、困ったことがあったとき、ヘルパー以外の人に相談できることを、わかりやすく伝えてくれていると回答している。					
けがをしたり体調が悪くなったとき、訪問介護員 問8 (ヘルパー)はきちんと対応してくれますか。	97 (98%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、けがをしたり体調が悪くなったとき、きちんと対応してくれると回答している。					

調査項目	実数(人)				
	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
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）は適切な対応をしてくれていますか。	97 (98%)	0 (%)	0 (%)	1 (1%)	1 (1%)
*ほとんどの利用者が、けがをしたり体調が悪くなったとき、適切な対応してくれると回答している。					
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。	94 (95%)	1 (1%)	0 (%)	0 (%)	4 (4%)
*ほとんどの利用者は、どのヘルパーも同じように対応していると回答している。					
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。	95 (96%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)	4 (4%)
*ほとんどの利用者は、自立した生活が営めるよう支援していると回答している。					
問12 お風呂は楽しみですか。	25 (25%)	0 (%)	0 (%)	73 (74%)	1 (1%)
*高齢で寝たきりの利用者が多く、お風呂の入浴ができない方が多いと推測される。「わからない、非該当」の回答が74%あり多かった。					
問13 ゆっくり入浴することはできますか。	25 (25%)	0 (%)	0 (%)	73 (74%)	1 (1%)
*高齢で寝たきりの利用者が多く、お風呂の入浴ができない方が多いと推測される。「わからない、非該当」の回答が74%あり多かった。					
問14 訪問介護員（ヘルパー）は、適切にトイレ（おむつ交換）介助等をしてくれますか。	26 (26%)	0 (%)	0 (%)	71 (72%)	2 (2%)
*年齢が高い利用者にとって、トイレへの移動できないケースがあると推測される。「わからない、非該当」という回答が72%あり多かった。					
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。	32 (32%)	0 (%)	0 (%)	65 (66%)	2 (2%)
*年齢が高い利用者にとって、移動できないケースがあると推測される。「わからない、非該当」という回答66%あり多かった。					
問16 食事はおいしく、食べやすいですか。	30 (30%)	0 (%)	1 (1%)	65 (66%)	3 (3%)
*訪問先での食事なので回答がわからないという利用者が多かったと推測される。「わからない、非該当」という回答66%あり多かった。					
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。	25 (25%)	0 (%)	1 (1%)	70 (71%)	3 (3%)
*訪問先での食事方法（調理方法、介助の方法等）について「回答がわからない、非該当」という利用者が71%と多かった。					
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。	47 (47%)	0 (%)	0 (%)	50 (51%)	2 (2%)
*利用者の47%は「たいへん満足」の回答があった。「回答がわからない、非該当」という利用者が51%ある。					
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。	45 (82%)	1 (2%)	0 (%)	7 (13%)	2 (4%)
*有効回答のあった55名中大多数の利用者は「床ずれ」等の対応に「大変満足」と回答している。					
問20 訪問介護員（ヘルパー）は、家族等の相談に対応してくれますか。	89 (90%)	1 (1%)	0 (%)	4 (4%)	5 (5%)
*ほとんどの利用者は、家族等の相談に対応してくれていると回答している。					