

(別添3 - 1)

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問介護

事業所名(施設名) うつくしの里ホームヘルパーステーション

## 1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	アンケート方式		
利用者総数(人)	71人	調査対象者は、施設側から選定していただき、返信用封筒に入れて、調査機関あてに直接郵送していただいた。	
調査対象者数(人)	71人		
有効回答者数(人)	50人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	70%		

## 2 利用者調査全体のコメント

ヘルパーの接遇や介護対応については、ほとんどの方が満足している。若干ではあるが、会話や気付きに不満や疑問を感じる方がおり、信頼関係作りへの取組が望まれる。

## 3 利用者調査の結果

調査項目		実数			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い)
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	41人 82%	5人 10%	1人 2%	3人 6%
ほとんどの方が大切にされていると思っている。					
問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	35人 70%	11人 22%	0人 0%	4人 8%
多くの方がよく気づいてくれると思っている。返答に迷う方もいる。					
問3	ヘルパーは、私のしてほしいことをしてくれている	42人 84%	6人 12%	0人 0%	2人 4%
ほとんどの方が利用者の思いに応えてくれると感じている。					
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	4人 8%	1人 2%	43人 86%	2人 4%
ほとんどの方がいやな思いをしたことが無いが、若干の方が不満を感じている。					
問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	43人 86%	4人 8%	0人 0%	3人 6%
ほとんどの方が親身になって対応してくれていると感じている。					

調査項目		実数			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い)
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	31人 62%	12人 24%	5人 10%	2人 4%
多くの方が決まり事にしぼられず、頼まれれば対応してくれると思っているが、返答に迷う方や不満を感じる方が3割ほどいる。					
問7	ヘルパーに話しかけても、あまり話がつづかない	4人 8%	6人 12%	37人 74%	3人 6%
多くの方がよい会話が出来ていると感じている。2割の方が返答に迷いや不満を感じている。					
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	2人 4%	2人 4%	44人 88%	2人 4%
ほとんどの方が言葉づかいに満足している。若干の方が不満を感じている。					
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	3人 6%	1人 2%	46人 92%	0人 0%
ほとんどの方が言い訳などしないでしっかり業務を行ってくれると感じている。					
問10	ヘルパーは、手ぎわよく仕事をしている	43人 86%	3人 6%	2人 4%	2人 4%
ほとんどの方がヘルパーの手ぎわのよい仕事に満足している。					
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	3人 6%	5人 10%	39人 78%	3人 6%
多くの方が利用者に合わせた対応をしてくれると感じているが、2割近い方が返答に迷いや不満を感じている。					
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	2人 4%	3人 6%	44人 88%	1人 2%
ほとんどの方が丁寧な仕事ぶりだと満足している。若干の方が不満を感じている。					
問13	ヘルパーがいつもかわったり、急に別の人に来て こまることがある	2人 4%	5人 10%	40人 80%	3人 6%
ほとんどの方が困ったことは無いと感じているが、返答に迷う方が若干いる。					
問14	ヘルパーは、いつも時間に遅れずに来ている	39人 78%	5人 10%	5人 10%	1人 2%
多くの方が時間通り対応していると感じているが、2割の方が迷いや不満を感じている。					

調査項目		実数			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あ てはまらな い)
問15 ヘルパーは、時間までいないで、早く帰ることが多い		1人	3人	46人	0人
		2%	6%	92%	0%
ほとんどの方が時間通り、しっかりと対応してくれていると感じている。					
問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人	1人	47人	2人
		0%	2%	94%	4%
ほとんどの方が嫌な思いをしたことが無いと答えている。					
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		1人	4人	42人	3人
		2%	8%	84%	6%
ほとんどの方が秘密の保持が出来ていると感じているが、返答に迷う方も若干いる。					
問18 事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を言いにくい		1人	7人	39人	3人
		2%	14%	78%	6%
多くの方が自分の思いを言えると思っている。返答に迷う方も若干いる。					
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		42人	3人	2人	3人
		84%	6%	4%	6%
ほとんどの方が丁寧な説明に満足している。若干の方が迷いや不満がある。					
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		43人	3人	1人	3人
		86%	6%	2%	6%
ほとんどの方がヘルパーに満足している。若干の方が迷いや疑問を感じている。					