

利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問介護

事業所名 あい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（利用者本人が回答できない場合は、家族が利用者の立場に立って回答）
調査方法	アンケート方式（調査・評価についての説明文書を配布）
利用者総数（18人）	
調査対象者数（13人）	（独居等で、判断の困難の方、記入困難の方は対象外とする）
有効回答者数（13人）	
調査対象者数に対する回収率（72.2%）	

2 利用者調査全体のコメント

訪問介護の方の利用者アンケートという事で、個々のお宅に向いてのアンケートは難しいため、事業所で配布をしていただくが、職員の方にはプライバシー保持に十分留意をしていただき配布、回収をしていただいた。同時に説明文書の配布をして理解を深められるようにした。利用者の方、家族の方とも真剣にアンケートの記入をして頂けた。

3 利用者調査の結果

調査項目		回答者区分	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
			実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))
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。	本人	4 (80%)	1 (20%)	0 (%)	0 (%)
		家族	8 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
		全体	12 (92%)	1 (8%)	0 (%)	0 (%)
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。	本人	4 (66%)	1 (17%)	1 (17%)	0 (%)
		家族	6 (86%)	1 (14%)	0 (%)	0 (%)
		全体	10 (77%)	2 (15%)	1 (13%)	0 (%)
問3	ヘルパーは、私のしてほしいことをしてくれている。	本人	3 (60%)	2 (40%)	0 (%)	0 (%)
		家族	8 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
		全体	11 (85%)	2 (15%)	0 (%)	0 (%)
問4	ヘルパーから、指図(さしず)するような言い方をされて、いやな思いをしたことがある。	本人	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	0 (%)
		家族	0 (%)	0 (%)	8 (100%)	0 (%)
		全体	1 (8%)	2 (15%)	10 (77%)	0 (%)

調査項目		回答者区分	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
			実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))
問5	ヘルパーは、私の話を親身(しんみ)にになって聞いてくれる。	本人	4 (80%)	1 (20%)	0 (%)	0 (%)
		家族	8 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
		全体	12 (92%)	1 (8%)	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	本人	2 (40%)	3 (60%)	0 (%)	0 (%)
		家族	8 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
		全体	10 (77%)	3 (23%)	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。	本人	1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)	0 (%)
		家族	1 (13%)	0 (%)	7 (87%)	0 (%)
		全体	2 (15%)	1 (8%)	10 (77%)	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。	本人	0 (%)	0 (%)	5 (100%)	0 (%)
		家族	0 (%)	0 (%)	8 (100%)	0 (%)
		全体	0 (%)	0 (%)	13 (100%)	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。	本人	0 (%)	1 (20%)	4 (80%)	0 (%)
		家族	0 (%)	0 (%)	7 (100%)	0 (%)
		全体	0 (%)	1 (8%)	12 (92%)	0 (%)
問10	ヘルパーは手ぎわよく仕事をしている。	本人	4 (80%)	0 (%)	0 (%)	1 (20%)
		家族	9 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
		全体	12 (92%)	0 (%)	0 (%)	1 (8%)

調査項目		回答者区分	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
			実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))
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。	本人	1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	0 (%)
		家族	0 (%)	1 (13%)	7 (87%)	0 (%)
		全体	1 (7%)	3 (23%)	9 (70%)	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。	本人	0 (%)	0 (%)	4 (80%)	1 (20%)
		家族	0 (%)	1 (13%)	7 (87%)	0 (%)
		全体	0 (%)	1 (8%)	11 (84%)	1 (8%)
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。	本人	0 (%)	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)
		家族	0 (%)	1 (13%)	7 (87%)	0 (%)
		全体	0 (%)	2 (15%)	10 (77%)	1 (8%)
問14	ヘルパーは、いつも時間に遅れずに来ている。	本人	4 (80%)	0 (%)	0 (%)	1 (20%)
		家族	8 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
		全体	12 (92%)	0 (%)	0 (%)	1 (8%)
問15	ヘルパーは、時間までいないで、早く帰ることが多い。	本人	0 (%)	0 (%)	4 (80%)	1 (20%)
		家族	0 (%)	0 (%)	8 (100%)	0 (%)
		全体	0 (%)	0 (%)	12 (92%)	1 (8%)
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。	本人	0 (%)	0 (%)	4 (80%)	1 (20%)
		家族	0 (%)	0 (%)	8 (100%)	0 (%)
		全体	0 (%)	0 (%)	12 (100%)	0 (%)

(別添3-1)

調査項目		回答者区分	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
			実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))	実数(人) (比率(%))
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。	本人	0 (%)	0 (%)	4 (80%)	1 (20%)
		家族	0 (%)	0 (%)	8 (100%)	0 (%)
		全体	0 (%)	0 (%)	12 (92%)	1 (8%)
問18	事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を言いくい。	本人	0 (%)	3 (60%)	1 (20%)	1 (20%)
		家族	0 (%)	0 (%)	8 (100%)	0 (%)
		全体	0 (%)	3 (23%)	9 (70%)	1 (7%)
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。	本人	4 (80%)	0 (%)	1 (20%)	0 (%)
		家族	7 (87%)	0 (%)	1 (13%)	0 (%)
		全体	11 (85%)	0 (%)	2 (15%)	0 (%)
問20	いまのヘルパーならば、家族や友達に安心して紹介(しょうかい)できる。	本人	4 (80%)	0 (%)	0 (%)	1 (20%)
		家族	7 (88%)	0 (%)	0 (%)	1 (12%)
		全体	11 (85%)	0 (%)	0 (%)	2 (15%)