

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) りんごの郷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)	19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、評価機関宛に直接郵送していただいた。	
調査対象者数(人)	19人		
有効回答者数(人)	18人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	95%		

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。訪問介護計画も丁寧に説明しており、家族や友人等に安心して紹介出来ると感じている方が多い。

3 利用者調査の結果

調査項目	実数			
	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	16人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%
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	14人 78%	4人 22%	0人 0%	0人 0%
ほとんどの方がよく気づいてくれると思っている。				
問3 ヘルパーは、私のしてほしいことをしてくれている	16人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%
ほとんどの方が利用者の思いに応えてくれていると感じている。				
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	3人 17%	0人 0%	15人 83%	0人 0%
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。				

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	16人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%
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。					
問6	ヘルパーは、決められたことのほかに、ためのめばしてくれる	13人 72%	4人 22%	1人 6%	0人 0%
ほとんどの方が決まり事にしづられず、頼まれれば対応してくれると思っている。					
問7	ヘルパーに話しかけても、あまり話がつづかない	1人 6%	3人 17%	14人 78%	0人 0%
ほとんどの方がよい会話が出来ていると感じている。					
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	1人 6%	1人 6%	16人 89%	0人 0%
ほとんどの方が言葉づかいに満足している。					
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	1人 6%	2人 12%	15人 83%	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	18人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全員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	1人 6%	4人 22%	13人 72%	0人 0%
ほとんど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。					
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	0人 0%	3人 17%	15人 83%	0人 0%
ほとんどの方が丁寧な仕事ぶりだと満足している。					

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		0人	1人	17人	0人
		0%	6%	94%	0%
ほとんどのの方が困ったことは無いと感じている。					
問14 ヘルパーは、いつも時間に遅れずに来ている		18人	0人	0人	0人
		100%	0%	0%	0%
全員の方が時間通り対応していると感じている。					
問15 ヘルパーは、時間までいないで、早く帰ることが多 い		0人	2人	16人	0人
		0%	11%	89%	0%
ほとんどのの方が時間通り、しっかりと対応してくれていると感じている。					
問16 ヘルパーから立ち上が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	17人	0人
		0%	6%	94%	0%
ほとんどの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		0人	1人	17人	0人
		0%	6%	94%	0%
ほとんどのの方が秘密保持がきちんとできていると感じている。					
問18 事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を言いく い		0人	2人	15人	1人
		0%	11%	83%	6%
ほとんどのの方が自分の思いを言えると思っている。					
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		14人	4人	0人	0人
		78%	22%	0%	0%
ほとんどのの方が、丁寧な説明に満足している。若干の方が説明の仕方に疑義を感じている。					
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		14人	3人	1人	0人
		78%	17%	6%	0%
ほとんどのの方が、ヘルパーに満足している。若干の方が疑問を感じている。					