

利用者調査の結果

福祉サービス種別 居宅介護等（訪問支援）
事業所名（施設名） ほっとらいふステーション桃の郷

1 調査概要

調査対象者	利用者本人あるいは家族	*事業所の職員の方から利用者に直接アンケート用紙を渡していただき、主旨の説明とアンケート調査へのご協力をお願いしていただき実施した。
調査方法	アンケート方式	
利用者総数（人）	60人	
調査対象者数（人）	41人	
有効回答者数（人）	25人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	41.7%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査票の記入者は「家族が本人の気持ちを推察して回答」したとする方がそれぞれ10名で40.0%、「サービス利用者本人」とする方が9名で36.0%「本人が家族や介助者と相談しながら回答」したとする方が3名で12.0%であった。調査票の記入者の年齢で多いのは「14～20歳未満」と「20～30歳未満」と「50～60歳未満」でそれぞれ5名で全体の20.0%、ついで「40～50歳未満」が4名で16.0%、「70～80歳未満」が2名で8.0%、「30～40歳未満」・「60～70歳未満」・「80歳以上」がそれぞれ1名ずつで4.0%となっている。

・利用されている方の男女比は男性が40.0%、女性が60.0%となっている。また、ホームヘルプサービスを利用し始めたのは、2006年からという方から直近の2019年という方で幅広く、「2012年から」という方が4名で16.0%、ついで「2016年から」という方が3名で12.0%、「2006年から」・「2013年から」・「2018年から」という方がそれぞれ2名で8.0%などとなっており、平均利用期間は「8.6年」となっている。

・障がいの状況では「身体障害者手帳」の方が15名で、そのうち「肢体不自由」という方が半数強ほどおり、また、療育手帳を保持されている方が14名、精神保健福祉手帳を持たれている方が5名と、おそらく、重複されている方もおられるのではないかとと思われる。

・「現在利用しているホームヘルプサービスをどの程度満足していますか」という総合的な問に対しては「大変満足」・「満足」とする方の合計が92%と、満足度はかなり高い。「障害を持つ子の入浴サービスをお願いしていますが、ヘルパーの方々が来られる前から大変楽しみにしていて、帰られる時にはとても淋しそうにします。いろいろ話しかけて下さること嬉しいですよ」との満足を示す声が聞かれている。

・回答された方の100%の方が満足としている項目として「ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮してくれていますか」、「ヘルパーの支援を受けるようになって、あなたの生活がよくなりましたか」の二つが上げられる。また、同じく満足度が高い項目として「あなたが利用しているサービスをヘルパーはきちんとしてくれていますか」、「ヘルパーは、誰でも丁寧に接してくれていますか」、「ヘルパーはあなたや家族のプライバシーを守っていますか」、「サービスの提供にあたって、あなたの気持ちを大切にしてくれていると思いますか」、「利用計画について、事業所から十分な説明がありましたか」等の5項目も上げられる。当事業所が掲げる運営方針の「利用者が居宅において安心して自立生活を営むことができるように、利用者の心身その他の状況及び置かれている環境に応じた的確なサービス提供に努める」、「利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努める」を職員がサービス提供時に実践しており、利用者や保護者から好感を持って受け止められていることが感じられる。

3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が25人に満たない項目には無回答という方がいる場合があります。

《ホームヘルパーの対応(たいおう)について》

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
問 1 あなたが利用(りよう)しているサービスをヘルパーはきちんとしてくれていますか	24	1	0	/
	96%	4%	0%	
・回答をいただいたうち、かなりの多くの方が「サービスをヘルパーはきちんとしてくれている」としている。この項目に関連しての意見・要望などはなかった。				
問 2 ヘルパーは衛生(えいせい)や安全(あんぜん)・安心(あんしん)に配慮(はいりよ)してくれていますか	25	0	0	/
	100%	0%	0%	
・回答をいただいたほとんどの方が「ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮してくれている」としている。「子どもがバタバタ暴れていても、危険のないように対応して頂き、大変有難く思います」との声が聞かれている。				
問 3 ヘルパーは、誰(だれ)でも丁寧(ていねい)に接(せつ)してくれていますか	22	2	0	/
	92%	8%	0%	
・かなり多くの保護者が「丁寧に接してくれている」としている。「丁寧に挨拶をしてくれ、子どもの名前、顔を見ながら介助して下さい、安心して利用させて頂いています」との満足の声が上がっている。				

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
コメント				
問4 ヘルパーはあなたや家族(かぞく)のプライバシーを守(まも)っていますか	23	2	0	0
	92%	8%	0%	0%
・この項目に関連しての意見・要望などはなかったが、かなり多くの保護者が「プライバシーを守っている」としている。				
問5 ヘルパーはあなたや家族(かぞく)のことを気(き)づかってくれていますか	21	3	0	
	88%	13%	0%	0%
・こちらの項目についても多くの方が「気づかってくれている」としている。「子どもだけでなく、介助者(私)に対しても気遣って下さる」との声が聞かれている。				
問6 事業所(じぎょうしょ)に言(い)ったことがヘルパーにきちん(きちん)と伝(つた)わっていますか	22	3	0	
	88%	12%	0%	0%
・回答をいただいたうちの多くの方が「事業所に言ったことがヘルパーにきちん(きちん)と伝わっている」としている。この項目に関連しての意見・要望などはなかった。				
問7 ヘルパー間(かん)の連絡(れんらく)体制(たいせい)は十分(じゅうぶん)できていますか	17	3	2	3
	68%	12%	8%	12%
・こちらの項目については三分の二強の方が「連絡体制は十分できています」としている。「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方の合計も三分の一弱占めており、「ヘルパー同士で情報共有をもう少しお願(ねが)いしたい。二人で来る場合は、お互いの落ち度をフォローし合(あ)ってほしい」「たまにそうでない時もある」という意見が上がっている。				
問8 事業所(じぎょうしょ)やヘルパーは、生活(せいかつ)や介護(かいご)に関(かん)する情報(じょうほう)提供(ていきょう)・相談(そうだん)・助言(じょげん)などをしてくれ(く)ますか	16	8	1	
	64%	32%	4%	
・こちらの項目については三分の二弱の方が「生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれる」としており、「困ったことがあれば相談しやすいです。これからはお世話になります。宜しくお願い致します!!」との声が上がっている。「どちらともいえない」とする方が三分の一弱いるが、具体的な意見・要望などはなかった。				

《生活(せいかつ)支援(しえん)について》

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
コメント				
問9 ヘルパーの支援(しえん)を受(う)けるようになって、あなたの生活(せいかつ)がよくなりましたか	24	0	0	
	100%	0%	0%	
・回答をいただいたほとんどの方が「支援を受けるようになって、生活がよくなった」としている。「食べたい物を言(い)えます。少し考えるけど、食べたい物を言(い)えるので良かったです」との満足を示す声(こゑ)が聞(き)かれている。				

《利用者(りようしゃ)意思(いし)の尊重(そんちょう)について》

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
コメント				
問10 サービスの提供(ていきょう)にあ(あ)たって、あなたの気持(きもち)を大切(たいせつ)にしてくれ(く)ていると思(おも)いますか	24	0	1	
	96%	0%	4%	
・こちらの項目についてもかなり多くの方が「サービスの提供にあ(あ)たって、気持ちを大切にしてくれている」としており、「希望(きぼう)の曜日(ゆび)・内容(ないよう)で支(たす)けて頂(たす)けていて、生活(せいかつ)に潤(うる)いが生まれ有(あ)り難(がた)いです。日曜日(にちようび)や急(いそ)な曜日(ゆび)などの時(とき)、支(たす)けて頂(たす)けるとさらに有(あ)り難(がた)いです。今のま(いま)まで充(た)分で、これ(こゝ)からゆ(よ)くゆ(よ)うな(な)ってい(い)けばいいな(な)あ(あ)というところ(ところ)です」と期待(きたい)を込(こ)めた満(まん)足の声(こゑ)が聞(き)かれています。事業所(じぎょうしょ)や職員(しやくしん)の体(たい)制(せい)等に理(り)解(かい)を深(ふか)くしつ(し)つも、「時間(じかん)(1h)に追(お)われて、体(たい)調(てう)悪(わる)くも無(む)理(り)せざるを得(え)ない。も(も)っと本(ほん)当(とう)のつ(つ)らい気(き)持(もち)(体(たい)の事(こと)や年(ねん)齢(れい)に伴(た)う)希(き)望(ぼう)を聞(き)いてほ(ほ)しい」との意(い)見(けん)が上(あ)がっている。				

《利用(りよう)計画(けいかく)について》

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問11	事業所(じぎょうしょ)では利用(りよう)計画(けいかく)をつくる時(とき)、あなたの状況(じょうきょう)や、あなたや家族(かぞく)の要望(ようぼう)をよく理解(りかい)してくれましたか	22	2	1	/
		88%	8%	4%	
<p>・多くの方が「利用計画をつくる時、自分の状況や、自分や家族の要望をよく理解してくれた」としている。こちらの項目についても事業所や職員の体制等に理解を示しつつ「希望の曜日してもらえなく、困っている(混んでいるようで)」という期待を込めた意見が聞かれている。</p>					
問12	利用(りよう)計画(けいかく)について、事業所(じぎょうしょ)から十分(じゅうぶん)な説明(せつめい)がありましたか	24	1	0	/
		96%	4%	0%	
<p>・かなり多くの方が「利用計画について、事業所から十分な説明があった」としている。この項目に関連しての意見・要望などはなかった。</p>					

《サービス利用(りよう)前(まえ)および開始(かいし)時(じ)について》

◆過去(かこ)1年(ねん)以内(い)にこの事業所(じぎょうしょ)を利用(りよう)し始(はじ)めたという方

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問13	サービスを利用(りよう)する際(さい)の情報(じょうほう)(公開(こうかい)情報(じょうほう))は入手(にゆうしゅ)しやすかったですか	6	3	0	/
		67%	33%	0%	
<p>・回答をいただいた方のうちの三分の二強の方が「サービスを利用するの情報(公開情報)は入手しやすかった」としている。この項目に関連しての意見・要望などはなかった。</p>					
問14	この事業所(じぎょうしょ)を利用(りよう)することを決(き)める前(まえ)に、サービス内容(ない)や利用(りよう)方法(ほうほう)についての説明(せつめい)は十分(じゅうぶん)ありましたか	8	1	0	/
		89%	11%	0%	
<p>・回答をいただいた方のうちの多くの方が「事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分あった」としている。この項目についても、関連しての意見・要望などはなかった。</p>					

◆契約(けいやく)の時(とき) その場(ば)にいたという方

問15	契約(けいやく)の際(さい)、内容(ない)について十分(じゅうぶん)説明(せつめい)がありましたか	8	3	0	/
		73%	27%	0%	
<p>・回答をいただいた方のうちの四分の三弱の方が「契約の際、内容について十分説明があった」としている。この項目についても、関連しての意見・要望などはなかった。</p>					

《要望(ようぼう)等(とう)への対応(たいおう)などについて》

*ご自身(じしん)にトラブル等(とう)の経験(けいけん)がない場合(ばあい)でも、事業所(じぎょうしょ)の状況(じょうきょう)からご回答(かいとう)をいただいた。

調査項目		実数 (人)			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問16	ヘルパー訪問(ほうもん)について、不満(ふまん)や要望(ようぼう)を事業所(じぎょうしょ)に気軽(きがる)に言(い)うことができますか	21	1	2	/
		88%	4%	8%	
<p>・この項目についての具体的な意見・要望ではなく、「ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができている」とする方が多い。「いいえ」とする回答もあり、自分の意思を表すという点で言葉での表現が難しい方がおられるのではないと思われる。</p>					

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
問17 事業所(じぎょうしょ)は、不満(ふまん)や要望(ようぼう)をよく聞きいて対応(たいおう)してくれていますか		19	5	0	
		79%	21%	0%	
<p>・回答をいただいた方のうちの方々が「事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれている」としている。こちらの項目についても事業所や職員の体制等に理解を示しつつ「回数を増やしてほしいと希望したが却下された。スタッフの業務が多く、支援が難しいと理解できるのでそれ以上希望しないが、本人は希望している」との期待の声が上がっている。</p>					