

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) ヘルパーステーション「グリーン」

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)	126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、調査機関宛に直接郵送していただいた。	
調査対象者数(人)	93人		
有効回答者数(人)	69人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	55%		

2 利用者調査全体のコメント

全体的に満足度は高いと思われるが、やや満足度が低い項目については、今後の課題として取り組まれることが望まれる。

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	65人 94%	2人 3%	0人 0%	2人 3%
9割以上の方が「はい」と答えており「いいえ」は0である。ヘルパーが、利用者に寄り添った姿勢でサービス提供が行われていることがわかる。				
問2 ヘルパーは、私が言い出せないでいるようなこともよく気づいてくれる	51人 74%	15人 22%	0人 0%	3人 4%
気づきについて、「どちらともいえない」の割合が2割を超えている。今後の課題とされたい。				
問3 ヘルパーは、私のしてほしいことをしてくれている	58人 84%	9人 13%	0人 0%	2人 3%
8割以上が「はい」と答えているが、さらに、訪問介護計画の作成や見直しの際、利用者が納得のできる話し合いが望まれる。				
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 6%	5人 7%	57人 83%	3人 4%
8割以上が「いいえ」と答えているが、「はい」「どちらともいえない」を合わせると、9名になる。引き続き、接遇・コミュニケーションのとり方等研修を積まれることが望ましい。				

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		63人	3人	1人	2人
		91%	4%	2%	3%
9割以上の方が「はい」と答えており、限られた訪問時間のなかで、利用者の話を聞いている様子が伺える。					
問6 ヘルパーは、決められたことのほかに、ためばしてくれる		43人	18人	5人	3人
		62%	26%	8%	4%
基本的にサービス内容は決められているが、訪問介護計画の許容範囲の中で臨機応変に対応している結果と思われる。					
問7 ヘルパーに話しかけても、あまり話がつづかない		2人	8人	57人	2人
		3%	11%	83%	3%
問5では9割以上「はい」と答えているので、コミュニケーションは取れていると思われる。					
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		3人	0人	65人	1人
		4%	0%	94%	2%
9割以上の方が嫌な思いはしたことがないと答えており、ほぼ問題ないと思われるが、3人が「いいえ」と答えているので、問4と合わせて対応されたい。					
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	3人	64人	1人
		2%	4%	92%	2%
基本的には、訪問介護計画内容は行われていると思われる。					
問10 ヘルパーは、手ぎわよく仕事をしている		61人	5人	2人	1人
		88%	7%	3%	2%
9割近い方が「はい」と答えている。実施マニュアルに沿ってサービスが提供されていることが伺える。					
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		2人	4人	61人	2人
		3%	6%	88%	3%
9割近い方が「いいえ」と答えているが、6人が「どちらとも言えない」「はい」と答えているので、実務手順作成時の確認を密にされたい。					
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	2人	64人	1人
		3%	3%	92%	2%
基本的には、退室時の確認のなかでできていると思われる。					

調査項目 コメント	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13 ヘルパーがいつかわったり、急に別の人が来て こまることがある	1人 2%	6人 8%	61人 88%	1人 2%
複数の担当制をとっており、実施手順書にそったサービス提供をしているが、それでも「はい」「いいえ」と答え た方が1割いる。さらに、統一したサービスが提供できるように励まされたい。				
問14 ヘルパーは、いつも時間に遅れずに来ている	61人 88%	4人 6%	3人 4%	1人 2%
遅れた場合のマニュアルは整備されているが、利用者に合わせた遅れた場合のきめ細やかな対応マニュアル が求められる。				
問15 ヘルパーは、時間までいないで、早く帰ることが多 い	4人 6%	3人 4%	58人 84%	4人 6%
1割の方につて、再度、契約内容等、職員間および利用者の確認が求められる。				
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 0%	3人 4%	64人 93%	2人 3%
ほぼ問題ないと思われる。				
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	2人 3%	2人 3%	61人 88%	4人 6%
9割近い方が「いいえ」と答えているが、さらに不安を感じさせない対応が求められる。				
問18 事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を言いく い	3人 4%	11人 16%	51人 74%	4人 6%
「どちらともいえない」「はい」の割合が2割ある。介護支援専門員やサービス提供責任者と共に対応されること が求められる。				
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	57人 83%	7人 10%	2人 3%	3人 4%
8割以上の方が「はい」と答えているが、今以上に、わかりやすい説明が必要な方もいうことがわかる。				
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	60人 87%	7人 10%	0人 0%	2人 3%
9割近い方が「はい」と答えており、ほぼ満足されていると思われる。				