

(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) ローマンうえだ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)	60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)	60人		
有効回答者数(人)	39人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	65%		

2 利用者調査全体のコメント

一人ひとりの在宅生活を維持するために、利用者の満足度は高い。一人ひとりの生活パターンを大事にしながら生活支援を行い満足に繋がっている様子が感じられる。訪問介護での基本が自立支援であることも考慮した利用者・家族への説明など利用者理解にもつながっている。

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 訪問介護員(ヘルパー)は、あなたに丁寧に接してくれますか。	39人	0人	0人	0人
	100%	0%	0%	0%
利用者は皆接遇に満足し、嫌な気持ちのない支援に感謝されています。				
問2 訪問介護員(ヘルパー)は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	39人	0人	0人	0人
	100%	0%	0%	0%
しっかり話を聞き、在宅での支援に満足されている利用者がアンケートで全員との結果です。今後、アセスメントなどにより更なる自立支援に期待したい項目です。				
問3 訪問介護員(ヘルパー)は、あなたのプライバシー(他の人に知られたくないと思うこと)を守っていますか。	36人	1人	0人	1人
	94%	3%	0%	3%
プライバシーに留意した支援に満足されています。				
問4 支援やサービスの内容について、あなたや家族の話をよく聞き、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。	35人	2人	1人	0人
	91%	6%	3%	0%
支援内容を理解され、支援を受けている様子がうかがえます。				
問5 訪問介護員(ヘルパー)は、あなたの生き立ちや趣味を理解してくれていますか。	27人	2人	0人	5人
	79%	6%	0%	15%
訪問時の会話に限界がありますが自分の生き立ちを伝え、信頼関係ができて利用も多いようです。				

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 あなたの不満や要望を、遠慮なく訪問介護員(ヘルパー)に伝えることができ、訪問介護員(ヘルパー)はきちんと対応してくれますか。		34人	4人	0人	1人
		87%	11%	0%	2%
ほとんどの利用者は、要望等伝え対応に結び付いているようです。					
問7 困ったことがあったとき、訪問介護員(ヘルパー)以外の人(役所や第三者委員など)に相談できることを、わかりやすく伝えてくれましたか		22人	4人	0人	11人
		59%	11%	0%	30%
家族アンケート結果が多いため、在宅の利用者は、第三者への理解は半数理解されています。					
問8 けがをしたり体調が悪くなったとき、訪問介護員(ヘルパー)はきちんと対応してくれますか。		29人	1人	0人	7人
		78%	3%	0%	19%
必要時の対応に満足度は高いと思います。マニュアルに従い対応できているようです。					
問9 けがをしたり体調が悪くなったとき、訪問介護員(ヘルパー)はあなたの家族にすぐに連絡してくれていますか。		19人	2人	0人	14人
		54%	6%	0%	40%
在宅訪問中に遭遇することも少なく非該当との回答が多い項目でした。					
問10 介護(支援)の方法などは、どの訪問介護員(ヘルパー)も同じように対応してもらえますか。		30人	4人	1人	4人
		77%	10%	3%	10%
介護支援の対応の差への配慮しながら訪問介護員内での共有の様子が感じられます。					
問11 訪問介護員(ヘルパー)は自立した生活が営めるよう支援してくれていますか。		34人	1人	0人	2人
		92%	3%	0%	5%
自立支援、在宅継続できていることに満足されている様子です。					
問12 お風呂は楽しみですか。		20人	2人	1人	9人
		63%	3%	92%	2%
在宅入浴でない方もおり、判断しにくい項目です。					
問13 ゆっくり入浴することはできますか。		18人	2人	2人	11人
		54%	6%	6%	34%
上記同様です。					

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14 訪問介護員(ヘルパー)は、適切にトイレ(おむつ交換)介助等をしてくれますか。		4人	1人	0人	21人
		88%	6%	4%	2%
排泄支援のない方は非該当がほとんどのようですが排泄支援の方はほぼ満足されているようです。					
問15 訪問介護員(ヘルパー)は移動するとき、あなたが不安を感じたりしないようにしてくれますか。		16人	0人	0人	14人
		14%	0%	0%	6%
在宅の支援内容により非該当が多い項目だと思われます。					
問16 食事はおいしく、食べやすいですか。		19人	3人	2人	10人
		56%	9%	6%	29%
食事家事支援のない方は非該当。半数近い方は支援に満足されています。					
問17 あなたにあった食事方法(調理方法、介助の方法等)になっていますか。		16人	4人	0人	13人
		48%	12%	0%	40%
問13同様の結果と思われます。					
問18 食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどをしていま すか。あなた自身ではできない場合は、訪問介護 員(ヘルパー)が手伝ってくれますか。		14人	2人	0人	15人
		45%	6%	0%	49%
歯磨き支援が必要な利用者への満足度は高く、行っていない利用者は非該当に分かれたようです。					
問19 床ずれができたり、体に赤くなったりかゆいところ はありませんか。		11人	0人	3人	15人
		38%	0%	10%	52%
冬場の乾燥は気になる、はい、いいえの答えに迷う人も多い項目です。					
問20 訪問介護員(ヘルパー)は、家族等の要望をよく聞 いて対応してくれますか。		26人	1人	0人	7人
		76%	3%	0%	21%
家族の要望など特になく利用者は非該当の回答になっているようです。利用者のほとんどが満足に感じて います。					