

## 利用者アンケートの結果

### (介護保険ヘルパーについて)

調査対象者 ( 57 名)      回答者 ( 27 名)      回答率 ( 47.36 %)

以下の質問について該当する番号に○をつけてください。

問1 ご利用者様の年齢を教えてください。

( 1. 65歳未満    2. 65～74歳    3. 75～84歳    4. 85～90歳    5. 91歳以上 )  
( 1 人)      ( 0 人)      ( 10 人)      ( 11 人)      ( 5 人)

問2 ご利用者様の性別を教えてください。

( 1. 男性      2. 女性 )  
( 6 人)      ( 21 人)

問3 ご利用者様の介護区分を教えてください。

1. 要介護1      2. 要介護2      3. 要介護3      4. 要介護4      5. 要介護5  
( 6 人)      ( 5 人)      ( 5 人)      ( 1 人)      ( 3 人)  
6. 要支援1      7. 要支援2      8.無回答  
( 1 人)      ( 2 人)      ( 4 人 )

問4 信濃町社会福協議会のヘルパーを選んだ理由を教えてください。(複数回答可)

1. 以前から社協を知っていたから ( 12 人)  
2. 役場に近くて何となく安心だから ( 5 人)  
3. 社会福祉法人で信頼できるから ( 6 人)  
4. 知り合いに勧められたから ( 2 人)  
5. 以前に社協のヘルパーを利用したことがあり慣れているから ( 1 人)  
6. 他の事業所のヘルパーをよく知らないから ( 3 人)  
7. 特に理由はない ( 1 人)  
8. その他 ( 4 人)

(理由)

- ・保健師さんの紹介
- ・近所の人に頼むより知識もありアドバイスももらえて安心

問 5 ヘルパーの対応に関する以下の質問について該当する番号に○をつけて下さい。また可能でしたらその理由を教えてください。

質 問	とても 良い	良い	普通	悪い	とても 悪い	平均
1 ご利用者様・ご家族様に契約書、重要事項説明書、同意書についてわかりやすく説明をして同意を得ましたか。(理由 )	5 (5)	4 (13)	3 (6)	2 ( )	1 ( )	3.95 (24)
2 ご利用者様・ご家族様に訪問介護計画書についてわかりやすく説明をして同意を得ていますか。(理由 )	5 (5)	4 (14)	3 (4)	2 ( )	1 ( )	4.04 (23)
3 ご利用者様・ご家族様にサービスの内容、利用料などについてわかりやすく説明をしていますか。(理由 )	5 (5)	4 (12 )	3 (5)	2 (2)	1 ( )	3.75 (24)
4 サービス担当者会議の時、ご利用者様の心身の状況等の把握をしていますか。(理由 )	5 (6)	4 (8 )	3 (7)	2 ( )	1 ( )	3.95 (21)
5 ご利用者様の状態が変わった時やサービス内容を変更したい時、ケアマネジャーや地域包括支援センターにすぐ連絡して対応していますか。(理由 )	5 (5)	4 (11)	3 (7)	2 ( )	1 ( )	3.91 (23)
6 必要に応じて他のサービス（デイサービス、ショートステイなど）や病院（主治医、訪問看護、訪問リハビリ、薬剤師等）と連携して支援していますか。(理由 )	5 (3)	4 (16 )	3 (4)	2 ( )	1 ( )	3.96 (23)
7 訪問時間は予定通りですか。また変更がある時は職員から連絡がきますか。(理由 )	5 (9)	4 (10)	3 (5)	2 ( )	1 ( )	4.16 (24)
8 ご利用者様のその日の体調に合わせてサービスを提供していますか。(理由 )	5 (4)	4 (14)	3 (5)	2 ( )	1 ( )	3.95 (23)
9 ヘルパーが変わっても同じサービスを提供していますか。(理由 )	5 (6)	4 (12)	3 (6)	2 (1)	1 ( )	3.92 (25)
10 認知症のケアの方法や認知症状で困っている事についてわかりやすく説明したり相談にのっていますか。(理由 )	5 (4)	4 (5)	3 (9)	2 (1)	1 ( )	3.63 (19)

質 問	とても 良い	良い	普通	悪い	とても 悪い	平均
11 サービス実施記録はわかりやすく書かれていますか。 (理由 )	5 (7)	4 (13)	3 (4)	2 ( )	1 ( )	4.12 (24)
12 緊急時や必要なことについてはご家族様に直接連絡 をしていますか。 (理由 )	5 (5)	4 (13)	3 (5)	2 (1)	1 ( )	3.91 (24)
13 職員が提供するサービスの質や知識・技術について 満足していますか。 (理由 )	5 (4)	4 (14)	3 (8)	2 ( )	1 ( )	3.84 (26)
14 ご利用者様・ご家族様が介護方法や介護で困ってい ることなどを相談した時、適切な助言をしています か。 (理由 )	5 (4)	4 (11)	3 (9)	2 ( )	1 ( )	3.79 (24)
15 職員の言葉遣いや態度は丁寧で好感が持てますか。 (理由 )	5 (8)	4 (13)	3 (4)	2 ( )	1 ( )	4.16 (25)
16 職員の身だしなみは好感が持てますか。 (理由 )	5 (8)	4 (11)	3 (6)	2 ( )	1 ( )	4.08 (25)
17 ご利用者様の体調の急変や事故等の緊急時は、ご家 族様や病院に連絡をするなど適切な対応をしていま すか。 (理由 )	5 (6)	4 (6)	3 (6)	2 (1)	1 ( )	3.89 (19)
18 ご利用者様・ご家族様はサービスやヘルパーについ て要望や意見が言いやすいですか。 (理由 )	5 (5)	4 (9)	3 (10)	2 (1)	1 ( )	3.72 (25)
19 職員はサービスに関する相談・苦情について適切に 対応していますか。 (理由 )	5 (6)	4 (9 )	3 (9)	2 ( )	1 ( )	3.87 (24)
20 全体的な評価を教えてください。 (理由 )	5 (5)	4 (12)	3 (6)	2 ( )	1 ( )	3.95 (23)

(理由)

- 3 細かく間違えないように書いていて良い
- 9 担当者によって掃除方法が異なる
- 10 親身になって話を聞いてくれる
- 12 仕事時間にも連絡が入るので内容によって
- 13 人により
- 14 やさしい
- 15 親身になってくれている
- 16 きちんとして好感 きれい
- 18 とても言いやすい やさしいので言いやすい
- 20 皆様非常に良い 現状は満足しています

◎ご要望・ご意見

- ・家族が気づかずにいる事あるのでケア内容等についても定期的に見直し、こんなこともできるといった提案を頂けると有難い
- ・とても助かっています
- ・ヘルパーに関して個人個人いろいろな方がいるので少し対応が違う
- ・家族からみて良く対応していると思う
- ・これからも明るく元気なヘルパーさんに助けて頂ければと思う
- ・どのヘルパーさんも仕事が終わると足早で次の所へ行かれる。ひと段落したらせめてお茶の1杯くらいは頂かれない