

## 平成19年1月 利用者アンケート調査結果

アンケート送付数 138通 ・ 返信枚数 73通

### 【調査票回答方法】

《回答者》

サービス利用者本人	本人が家族や介助者と相談しながら回答	家族が本人の気持ちを推察して回答	その他	無回答
38	8	18	1	8

《ご利用者本人の年齢》

65歳未満	65歳 s 70歳	70歳 s 75歳	75歳 s 80歳	80歳 s 85歳	85歳 s 90歳	90歳以上	無回答
6	5	11	18	16	8	7	2

《ご利用者本人の性別》

男	女	無回答
19	52	2

《要介護度》

要支援	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	無回答
4	8	7	18	11	7	8	5	5

《サービスの利用年数》

1年未満	1年以上3年未満	3年以上5年未満	5年以上10年未満	10年以上	無回答
13	38	12	9	0	1

《サービス内容について》		はい	どちらとも いえない	いいえ
問1.	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ますか	63	4	1
問2.	ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮してくれていますか	53	12	0
問3.	ヘルパーは、誰でも丁寧に接していますか	65	4	0
問4.	ヘルパーはあなたや家族のプライバシーを守ってくれていますか	53	8	0
問5.	ヘルパーはあなたや家族のことを気遣っていますか	52	9	1
問6.	事業所に言ったことが、ヘルパーにきちんと伝わっていますか	48	7	2
問7.	ヘルパー間の連絡は十分できていますか	50	11	1
問8.	どのヘルパーも、同じように対応していますか	50	10	4
問9.	事業所やヘルパーは生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか	43	14	3

《生活支援についてお聞きします》		はい	どちらとも いえない	いいえ
問10.	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	44	9	0

《利用者意志の尊重についてお聞きします》		はい	どちらとも いえない	いいえ
問11.	サービス提供にあたって、あなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	47	8	1

《計画についてお聞きします》		はい	どちらとも いえない	いいえ
問12.	事業所で計画を作るとき、あなたの状況や家族の要望をよく理解してくれましたか	43	9	0
問13.	計画について、事業所から十分な説明がありましたか	42	6	0

## 《不満や要望への対応についてお聞きします》

\* ご自身にトラブル等の経験がない場合でも  
事業所の状況からご回答ください。

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問14. 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ますか	38	7	2
問15. 事業所は不満や要望をよく聞いて対応して いますか	37	3	0

## 《サービス利用時及び開始時についてお聞きします》

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問16. サービスを利用する際の情報(公開情報)は 入手しやすかったですか	3	2	1
問17. この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 十分ありましたか	5	1	0

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問18. 契約の際、内容について十分説明がありまし たか	9	0	0