

平成19年 4月10日

ヘルパーステーションだいとう ケアレポート No.10

ヘルパーステーションだいとうのケアレポートNo.10をお届けします。  
新年度最初のレポートになります。

利用者の方を対象に事業所とのコミュニケーションについてアンケート調査（有効回答数91件）を行いましたので、結果の抜粋をお示しします。（全文は別紙）

問1-1 これまでに訪問介護サービスを利用されることについて要望や相談したいことがありましたか？

あった	37名
なかった	51名

問1-2 そのとき、どなたに相談されましたか？複数可

誰にも相談しなかった	2名
家族・身内	15名
ケアマネジャー	32名
訪問介護員（ホームヘルパー）	13名
ヘルパー事業所（管理者・サービス提供責任者）	10名
行政関係（役所・保健師・民生委員）	2名
その他（医師・看護師・他事業所・友人等）	9名

問2-1 これまでに訪問介護員（ホームヘルパー）、当事業所に対する苦情がありましたか？

あった	15名
なかった	72名

問2-2 そのとき、どなたに苦情を申し出られましたか？複数可

誰にも相談しなかった	1名
家族・身内	6名
ケアマネジャー	9名
訪問介護員（ホームヘルパー）	1名
ヘルパー事業所（管理者・サービス提供責任者）	0名
行政関係（役所・保健師・民生委員）	0名
その他（医師・看護師・他事業所・友人等）	0名

問3-1 これまでに訪問介護中に事故がありましたか？介護事故とは、ヘルパーの責任で身体的に傷つくヘルパーによる物損（茶碗を割る、ふすまに穴をける）や遅刻・不訪問などです

あった	10名
なかった	73名

問3-2 そのとき、どなたに事故を申し出られましたか？複数可

誰にも相談しなかった	3名
家族・身内	2名
ケアマネジャー	0名
訪問介護員（ホームヘルパー）	2名
ヘルパー事業所（管理者・サービス提供責任者）	5名
行政関係（役所・保健師・民生委員）	0名
その他（医師・看護師・他事業所・友人等）	0名

## 総括

1. 問1は利用者のヘルパー利用の要望や相談についてお聞きしました。「あった」と答えられた方は41%でした。他の設問と異なって、直接かつ継続的に利用者の方の身に降りかかることなので関心が高いようで、積極的に対応されています。
2. ヘルパー利用の要望や相談の相手はケアマネジャー（35%）がトップで、その後家族・身内（16%）、訪問介護員（ホームヘルパー）（14%）、ヘルパー事業所（管理者・サービス提供責任者）（11%）と続いています。ケアマネジャーを頼りにされている実態が明らかになっていますが、一方でサービス提供責任者と利用者の関係を密にする必要があります。
3. 苦情（16%）についてはケアマネジャー（10%）に相談され、事故（11%）についてはヘルパー事業所（5%）への申し出がトップです。
4. 今回テーマにあげた事案についての取り扱いは、本来は訪問介護事業所のサービス提供責任者の主要業務であり、その入り口の利用者の方とのコミュニケーションの不足は由々しき問題で、早速事業所としての対応に取りかかります。
5. アンケート結果は別紙にお示しします。また、頂いたご意見に出来る限り対応させていただきます。