

# 利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問リハビリテーション

## 1 調査概要

事業所名 長野中央病院

調査対象者	本人又は家族
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	56人
調査対象者数(人)	30人
有効回答者数(人)	25人
利用者総数に対する回答者割合	45%

## 2 利用者調査全体のコメント

利用者総数56名の内30名を調査対象として利用者調査を行い83.3%の25名から有効回答があった。調査票の記入者はご本人とご家族がほぼ半分の結果となった。全ての項目について「はい」が80%以上となっている。特に、「職員の言葉づかいで、嫌な思いをしたことがない」「職員は、私の話を親身になって聞いてくれる」「日ごろから、私の体の調子を聞いてくれる」「私の体調が良くないとき、良く対応してくれる」「事業所は訪問リハビリ計画書をていねいに説明してくれる」は90%以上が「はい」と回答があり高かった。「大変満足している」と「どちらかといえば満足している」の合計では96%が仕事全体の満足している結果となった。コメントでは祝日の日も訪問リハを実施してほしい旨の要望があったが概ね上記のアンケート結果に沿ったコメントが寄せられている。利用者、家族が安心している。職員が親切で丁寧な対応してくれている。生活全般の相談にのってくれる等利用者からの感謝と期待が感じられた。

## 3 利用者調査の結果

調査項目 コメント	実数(人)			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
1 職員は、いつも時間に遅れずに来ている	23 (92%)	1 (4%)	1 (4%)	0 (%)
概ね時間に訪問していると判断できる。1件「いいえ」がありましたが今後定期的なアンケート等を実施し同様の内容が発生しているか検証していくことを推奨します。				
2 リハビリは家での生活に役立っている	21 (84%)	3 (12%)	0 (%)	1 (4%)
要介護1から要支援2に改善できるなどリハビリは家での生活に役立っていると判断できます。通所リハビリ、訪問看護や長野中央病院での回復期リハビリテーション病棟との連携がよくできていると判断できます。				
3 リハビリの内容は私の希望とあっている	22 (88%)	1 (4%)	0 (%)	2 (8%)
概ね利用者の希望とあったサービスが行われていると判断できます。祝日も訪問リハをしてほしい希望がありました。利用者や家族との丁寧なコミュニケーションを引き続き続けてください。				
4 職員から、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はない	21 (84%)	0 (%)	4 (16%)	0 (%)
概ね丁寧な言い方を心がけていると判断できる。4件「いいえ」がありましたが今後定期的なアンケート等で同じ内容が発生するか検証していくことを推奨します。また、利用者等からの要望をさらに把握する方法を検討する余地があります。				
5 職員の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	23 (92%)	0 (%)	2 (8%)	0 (%)
質問4との質問に近い内容ですが、ほとんどの利用者、家族から丁寧な言葉づかいがされていると判断できます。2件の「いいえ」がありますが今後定期的なアンケート等で同じ内容が発生するのかが検証していくことを推奨します。				

調査項目 コメント		実数(人)			
		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
6	職員は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	24 (96%)	1 (4%)	0 (%)	0 (%)
退院後の家でのリハビリや生活全般について、いろいろと相談にのっていただいているとの利用者のコメントがあるように、丁寧な対応をしていると判断できます。					
7	職員は、いつも時間に遅れずに来ている	21 (84%)	1 (4%)	1 (4%)	2 (8%)
問1と同じ項目になっています。訪問記録等から遅れている事例がないかどうか。また、アンケート等で同じ内容が発生しているか定期的に検証することを推奨します。					
8	日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	25 (100%)	0 (%)	0 (%)	0 (%)
100%「はい」の回答であり、丁寧に体の調子を聞いてくれていると判断できます。長野中央病院の医療との連携もよく高い利用者満足度に繋がっていると判断できます。					
9	私の体調が良くないとき、良く対応してくれる	23 (92%)	1 (4%)	0 (%)	1 (4%)
質問8と連動した質問ですが体調が良くないときの対応も丁寧にしていると判断できます。長野中央病院の医療との連携も良く高い利用者満足度に繋がっていると判断できます。					
10	事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を気軽に言うことができる	21 (84%)	2 (8%)	0 (%)	2 (8%)
コメントからは、気軽に要望や意見をいう雰囲気があることがわかり、結果集計も同様な内容となっています。					
11	事業所は、私の家でする仕事を書いた書類(訪問リハビリ計画書)をていねいに説明してくれた	23 (92%)	1 (4%)	0 (%)	1 (4%)
利用者の多くが1年以内の利用者が多い。訪問リハビリ計画書の説明はよく説明していることが伺われます。要介護1から要支援2に改善できるなど感謝の言葉があります。カンファレンスの内容や目標についての説明も丁寧にされていると思います。					
12	いまの事業所ならば、家族や友人に安心して紹介(しょうかい)できる	22 (88%)	2 (8%)	0 (%)	1 (4%)
家族からは職員の担当者が代わっても違和感がなく、引き継ぎも大変良好で安心しているコメントが寄せられています。退院後の家でのリハビリ生活全般の相談に応じており職員の仕事全体の満足度も高い。					