

利用者調査の結果

福祉サービス種別： 居宅介護支援

事業所名（施設名）： 相澤居宅介護支援事業所
あずみの

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 | | |
| 利用者定員（人） | 156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、評価機関宛に直接郵送していただいた。 | |
| 調査対象者数（人） | 79人 | | |
| 有効回答者数（人） | 52人 | | |
| 利用者定員に対する回答者割合（%） | 66% | | |

2 利用者調査全体のコメント

訪問する介護支援専門員に信頼を寄せ、利用者が在宅生活を送っている様子が感じ取れます。特に利用者の話をよく聞くという介護支援専門員の基本的な項目に対する利用者全員の満足さは素晴らしいと思います。利用者の特性、家族のことを理解した対応に満足され、サービス事業者との連携により適切な支援が行われ、満足されている様子がうかがえます。利用者へのさらなる気持ちの理解と今後も利用者理解した体制には、「いいえ」と回答する項目はほとんどなく高い満足度を感じます。

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 | 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。 | 50人 | 2人 | 0人 | 0人 |
| | | 96% | 4% | 0% | 0% |
| 職員の対応にほとんどの職員は満足しています。 | | | | | |
| 問2 | 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。 | 52人 | 0人 | 0人 | 0人 |
| | | 100% | 0% | 0% | 0% |
| すべての利用者は、満足と回答しています。利用者理解し、利用者の話に耳を傾けている様子は素晴らしいものを感じます。 | | | | | |
| 問3 | 職員は、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。 | 45人 | 4人 | 0人 | 3人 |
| | | 86% | 8% | 0% | 6% |
| 利用者のプライバシーは、介護支援専門員に伝わる大切な情報です。利用者の9割近い利用者は、満足と感じていますが、さらに慎重に対応すべき項目と思われます。 | | | | | |
| 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。 | 48人 | 3人 | 0人 | 1人 |
| | | 92% | 6% | 0% | 2% |
| 支援サービスの内容を説明してもらい安心して過ごされている方は9割を超えています。一緒に考え理解していただいている職員の説明に、介護計画への満足度を感じます。 | | | | | |

| 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5 | 職員は、あなたの生き立ちや趣味を理解してくれていますか。 | 41人 | 6人 | 0人 | 5人 |
| | | 78% | 12% | 0% | 10% |
| 利用者の生き立ちや趣味などをもっと聞いてほしい項目です。今後の事業所の課題として取り組んでほしいと思います。 | | | | | |
| 問6 | あなたの不満や要望を、遠慮なく職員に伝えることができ、職員はきちんと対応してくれますか。 | 43人 | 8人 | 0人 | 1人 |
| | | 83% | 15% | 0% | 2% |
| 利用者の思いで不満・要望をどのよう引き出していくかが今後の課題です。 | | | | | |
| 問7 | 困ったことがあったとき、職員以外の人(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。 | 38人 | 8人 | 1人 | 3人 |
| | | 76% | 16% | 2% | 6% |
| 困ったときは、介護支援専門員に、という利用者の信頼感でもあり、また、介護支援専門員に相談することで解決できている様子が見えます。 | | | | | |
| 問8 | けがをしたり体調が悪くなったとき、職員はきちんと対応してくれますか。 | 36人 | 6人 | 0人 | 7人 |
| | | 74% | 12% | 0% | 14% |
| 利用者にとって、介護支援専門員が訪問中には想定しにくい項目だったと思われます。 | | | | | |
| 問9 | けがをしたり体調が悪くなったとき、職員はあなたの家族にすぐに連絡してくれていますか。 | 33人 | 6人 | 0人 | 9人 |
| | | 68% | 13% | 0% | 19% |
| 問8同様に答えにくい質問だったようです。 | | | | | |
| 問10 | 介護(支援)の方法などは、どの職員も同じように対応してもらえますか。 | 43人 | 4人 | 0人 | 3人 |
| | | 86% | 8% | 0% | 6% |
| 職員の交代があった利用者もおられるようです。「いいえ」という利用者はおらず、対応には満足を感じているようです。 | | | | | |