

(別添3-1)

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）

ローマンうえだ福祉相談センターひだまり

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）（併設短期入所）	69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）	55人		
有効回答者数（人）	55人		
利用者定員に対する回答者割合（％）	80%		

2 利用者調査全体のコメント

利用者は、自宅生活を支援してくれる介護支援専門員へのすべての接遇の良さに満足を感じ信頼を置いた関係性ができていることが理解できます。利用者の困りごとに配慮しながら在宅生活が継続できていることに対する感謝の念も家族の言葉からも感じられます。職員の適切な説明に対してもわかりやすく安心した対応にも日々のマニュアル共有の様子もうかがえます。家族状況の適切なアセスメントにより、家族・利用者双方への支援体制が感じられます。

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。	55人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者への接遇、対応への満足度が高い項目です。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	54人	0人	0人	1人
		98.2%	0.0%	0.0%	1.8%
利用者が家族や利用者の話をしっかり聞いてくれることに満足されています。しっかりしたアセスメントに結び付いているようです。					
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。	48人	2人	0人	5人
		87.3%	3.6%	0.0%	9.1%
利用者のプライバシー配慮も心がけた支援の様子が見られます。					
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。	52人	3人	0人	0人
		94.5%	5.5%	0.0%	0.0%
支援の基本を良く説明されているようです。					

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、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	47人	5人	0人	2人
		87.0%	9.3%	0.0%	3.7%
職員は。生活歴など理解を示している様子がわかります。					
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。	51人	4人	0人	0人
		92.7%	7.3%	0.0%	0.0%
職員の対応に満足されています。					
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。	44人	4人	1人	5人
		81.5%	7.4%	1.9%	9.3%
第三者への説明理解もしっかりされているようです。					
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。	0人	0人	0人	0人
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
居宅支援事業所としては回答しにくい項目です					
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。	0人	0人	0人	0人
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
同上					
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。	0人	0人	0人	0人
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
同上					