

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）： 相澤居宅支援事業所にいむら

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）	236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）	160人		
有効回答者数（人）	70人		
利用者定員に対する回答者割合（%）	44%		

2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度では96%の利用者が「どちらかといえば、満足している」「満足している」と答えており、満足度が高い。全体を通して、業務マニュアル、ケアマネジャーの基本姿勢が職員間で徹底され業務にあたっていることがうかがえる。自由記載欄にも、“訪問日を心待ちにしている”“感謝している”“親切で礼儀正しい”などの声が上がっている。要望や意見については、今後検討されることを期待したい。

3 利用者調査の結果

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1	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	68人	2人	0人	0人
		97%	3%	0%	0%
100%に近い利用者が“はい”と答えており、業務マニュアルにもとづいた対応がなされていることがうかがえる。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	68人	2人	0人	0人
		97%	3%	0%	0%
問1同様に100%に近い利用者が“はい”と答えており、満足度が高い。					
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。	60人	1人	0人	9人
		86%	1%	0%	13%
“非該当”の方も多く、86%の利用者が“はい”と答えており、守秘義務・プライバシーの保護規程が徹底されていることがうかがえる。					
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。	63人	6人	0人	1人
		90%	9%	0%	1%
9割の利用者が“はい”と答えており、利用者・家族の要望等を聞いてケアマネジメントがなされていることがうかがえる。					

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。	57人	5人	1人	7人
		82%	7%	1%	10%
8割強の利用者が“はい”と答えている。“非該当”の割合が1割あるが、“いいえ”“どちらともいえない”が1割弱いるので、今後参考にされたい。					
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。	59人	7人	0人	4人
		84%	10%	0%	6%
84%の方が“はい”と答えており、概ね職員に不満・要望を伝え、対応がなされていることがうかがえる。					
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。	50人	9人	1人	9人
		73%	13%	1%	13%
“はい”が7割強となっている。契約時に説明はされているが、今後の対応を検討されることが望まれる。					
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。	53人	4人	0人	12人
		77%	6%	0%	17%
“非該当”と答えた割合も高く、77%の利用者が“はい”と答えている。他のサービスとの関係があり、概ねきちんと対応がされていることがうかがえる。					
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。	45人	3人	0人	19人
		68%	4%	0%	28%
3割近い利用者が“非該当”と答えている。問8同様他のサービスとの関係があり、“はい”は7割以下にとどまっている。					
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。	56人	3人	0人	10人
		82%	4%	0%	14%
8割強が“はい”と答えているが、担当についての意見・要望もあり、検討されることを期待したい。					