

(別添3 - 1)

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問リハビリステーション  
事業所名(施設名) 鹿教湯三才山リハビリテーションセンター鹿教湯病院附属豊殿診療所

## 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
利用者総数(人)	180人	訪問リハビリ利用者数180名のうち、180名にアンケートを配布し153名の有効回答率を得ました。
調査対象者数(人)	180人	
有効回答者数(人)	153人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	85%	

## 2 利用者調査全体のコメント

全体的に「はい」が8割を超えており、全体的な満足度も高い。「いいえ」の割合がやや高い項目や、自由意見の要望・意見については今後の課題とされることが望まれる。

## 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、いつも時間に遅れずに来ている	136人 88.9%	13人 8.5%	2人 1.3%	2人 1.3%
「どちらともいえない」「いいえ」をあわせると1割近い。訪問時間に余裕を持つ、理解をお願いするなど検討されることが望ましい。					
問2	リハビリは家での生活に役立っている	139人 90.8%	10人 6.5%	3人 2.0%	1人 0.7%
9割以上「はい」と答えており、リハビリへの期待が伺える。					
問3	リハビリの内容は私の希望とあっている	128人 83.7%	21人 13.7%	2人 1.3%	2人 1.3%
「どちらとも言えない」の割合が1割を超えている。内容について、要望を確認されることが望まれる。					
問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	137人 89.5%	3人 2.0%	12人 7.8%	1人 0.7%
「いいえ」の割合が1割を超えている。業務内容と照らし合わせ、場面を展開しながらコミュニケーションを振り返ることを期待したい。					
問5	職員の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	137人 89.5%	3人 2.0%	12人 7.8%	1人 0.7%
「いいえ」がやや多い。問4同様、利用者とのコミュニケーションの振り返りを期待したい。					
問6	職員は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	144人 94.0%	5人 3.3%	3人 2.0%	1人 0.7%
「はい」の割合が高い。					
問7	日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	147人 96.0%	1人 0.7%	1人 0.7%	4人 2.6%
「はい」の割合が高く、安心につながっている様子が伺える。					

調査項目		実数			
コメント		はい	どちらとも いいない	いいえ	非該当 (あてはまらない)
問8	私の体調が良くないとき、良く対応してくれる	143人 93.5%	6人 3.9%	0人 0.0%	4人 2.6%
問7同様、安心につながっている様子が伺える。					
問9	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	131人 85.5%	14人 9.2%	3人 2.0%	5人 3.3%
「どちらともいいない」の割合がやや多い。今以上に、意見・要望を言いやすい環境が求められる。					
問10	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	139人 90.8%	9人 5.9%	1人 0.7%	4人 2.6%
「はい」が9割だが、さらにわかりやすい説明の工夫が必要と思われる。					
問11	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	139人 90.8%	9人 5.9%	1人 0.7%	4人 2.6%
「はい」が9割で、事業所への期待が伺える。					