

## 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  
しおじり

## 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）	195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）	178人		
有効回答者数（人）	87人		
利用者定員に対する回答者割合（%）	49%		

## 2 利用者調査全体のコメント

ほとんどの利用者は、8割以上満足と答えています。職員が質の向上に努め、研鑽してきた結果だと思えます。日頃の生活を支えてくれる要となる存在でもあり、支援しているケアチームへの信頼にも繋がっているようです。アンケート内容の理解のしづらさもあると思われませんが、今後、さらに利用者の声に沿った支援、信頼関係の構築による利用者の自立に向けた生活の質の向上に努め、地域や専門職としてのリーダーシップに期待したいと思います。

## 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。	84人	3人	0人	0人
		97%	3%	0%	0%
職員は、家族・利用者に対する丁寧な対応に満足が高く、法人を担う介護支援専門員の水準の高さを感じます。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	86人	1人	0人	0人
		99%	1%	0%	0%
問1と同様、ほぼ全員が利用者・家族の話を聞く基本姿勢を大切に、信頼関係の構築に努めている様子がうかがえます。					
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。	77人	1人	0人	9人
		89%	1%	0%	10%
信頼を置いている職員でも、利用者自身のプライバシーには今後もさらに配慮が必要な項目と思われます。					
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。	83人	1人	1人	2人
		96%	1%	1%	2%
支援サービスの内容についてほとんどの利用者は満足と感じています。高い満足度ですが、分かりやすく説明していく難しさも感じます。					

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、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	70人	12人	0人	4人
		81%	14%	0%	5%
利用者の生い立ちや趣味について、しっかり聞いてもらっていない思いが2割の方にあるようです。					
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。	78人	4人	0人	4人
		90%	5%	0%	5%
9割の利用者は、遠慮なく不満や要望を職員に伝えることができると答えています。今後もさらなる検証に考慮したいものです。					
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。	61人	13人	3人	9人
		72%	15%	3%	10%
困ったときはいつでも職員に相談している利用者にとっては、答えに困惑している様子が感じ取れます。					
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。	70人	6人	0人	11人
		80%	7%	0%	13%
8割の利用者は、「はい」と答えています。介護支援専門員には当てはまらないという結果も考えられます。					
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。	60人	4人	2人	19人
		71%	5%	2%	22%
問8同様、介護支援専門員には当てはまらないと理解された解答結果だと思われます。					
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。	67人	6人	1人	12人
		78%	7%	1%	14%
担当職員の交代による基本的な支援には差が無いように、今後、検討・工夫が必要と感じられます。					