

## 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**

### 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）	485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）	172人		
有効回答者数（人）	172人		
利用者定員に対する回答者割合（%）	36%		

### 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、“ありがたい”“感謝している”“やさしく接してくれる”などの声が多く上がっている。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			
		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。	167人	5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。	166人	5人	0人	1人
		96%	3%	0%	1%
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。	151人	4人	0人	13人
		90%	2%	0%	8%
“非該当”の方も多く、約9割の利用者が“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。	163人	8人	0人	1人
		94%	5%	0%	1%
94%の利用者が“はい”と答えており、利用者・家族の要望等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。	137人	19人	2人	13人
		80%	11%	1%	8%
8割の利用者が“はい”と答えている。“非該当”もあるが、“いいえ”“どちらともいえない”が1割強の割合になっているので、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。	156人	12人	0人	3人
		91%	7%	0%	2%
9割強の方が“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。	125人	26人	2人	15人
		75%	15%	1%	9%
“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。	132人	11人	1人	20人
		80%	7%	1%	12%
“非該当”と答えた割合も高いが8割強の利用者が“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。	113人	13人	1人	33人
		70%	8%	1%	21%
2割以上の利用者が“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。	130人	15人	1人	21人
		77%	9%	1%	13%
8割近くが“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。					