

(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

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)	410人	訪問リハビリ利用者数410名のうち、391名にアンケートを配布し349名の有効回答率を得ました。
調査対象者数(人)	391人	
有効回答者数(人)	349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	無回答
問1	職員は、いつも時間に遅れずに来ている	312人 89.3%	24人 6.9%	10人 2.9%	3人 0.9%
「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	320人 91.7%	21人 6.0%	3人 0.9%	5人 1.4%
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	296人 84.8%	44人 12.6%	2人 0.6%	7人 2.0%
「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	301人 86.2%	5人 1.4%	40人 11.5%	3人 0.9%
「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	313人 89.7%	5人 1.4%	28人 8.0%	3人 0.9%
「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	335人 96.0%	8人 2.3%	2人 0.6%	4人 1.1%
「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	334人 95.7%	5人 1.4%	0人 0.0%	10人 2.9%
「はい」の割合が高く、安心につながっている様子が伺える。					
問8	私の体調が良くないとき、良く対応してくれる	322人 92.2%	16人 4.6%	0人 0.0%	11人 3.2%
問7同様、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 いえない	いいえ	無回答
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	291人	38人	6人	14人
		83.4%	10.9%	1.7%	4.0%
「どちらともいえない」の割合が多い。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	307人	21人	5人	16人
		88.0%	6.0%	1.4%	4.6%
「はい」が9割近いが、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	312人	23人	0人	14人
		89.4%	6.6%	0.0%	4.0%
「はい」が9割近く、事業所への期待が伺える。					