

利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問リハビリテーション

1 調査概要

事業所名 南長池診療所

調査対象者	本人又は家族
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	27人
調査対象者数(人)	20人
有効回答者数(人)	18人
利用者総数に対する回答者割合	67%

2 利用者調査全体のコメント

利用者満足の向上を意図した取り組みは、医療生協が全国的に行う年1回の「医療介護満足度調査」のアンケート結果を指標に利用者満足を把握しており、意見・苦情についても自由記述欄を設けてあるので把握ができるということでした。そして、直接的な事業所への苦情はほぼ無いに等しいということでした。今回の利用者調査結果からは「職員の対応が良くとても親身になってくれサービス内容が充実しており生活に役立っている」という評価をもらっています。サービスの質の向上とさらなる利用者満足の向上のために「苦情が1件もないことはありえない」という視点を持ち続け、「この場面で利用者さんはどう感じただろうか」という検証の取組みを期待します。

3 利用者調査の結果

調査項目 コメント	実数(人)			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
1 職員は、いつも時間に遅れずに来ている	15 (83%)	1 (6%)	0 (%)	2 (11%)
概ね時間に訪問していると判断できます。「どちらともいえない」が1件ありました。今後定期的なアンケート等の実施で詳細な検証をお願いします。				
2 リハビリは家での生活に役立っている	15 (83%)	1 (6%)	0 (%)	2 (11%)
具体的に改善できた事例があり、リハビリは家での生活に役立っていると判断できます。				
3 リハビリの内容は私の希望とあっている	16 (89%)	0 (%)	0 (%)	2 (11%)
概ね利用者の希望とあったサービスが行われていると判断できます。利用者との丁寧な関係づくりを引き続きお願いします。				
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	14 (78%)	0 (%)	2 (11%)	2 (11%)
丁寧な対応をしていることがわかります。「いいえ」が2件ありました。今後定期的なアンケート等で同じ内容が発生するか検証をお願いします。				
5 職員の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	14 (78%)	0 (%)	2 (11%)	2 (11%)
「いいえ」が2件あります。質問4と同様で今後定期的なアンケート等で同じ内容が発生するのかが検証していくことを推奨します。				

調査項目 コメント		実数(人)			
		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
6	職員は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	15 (83%)	1 (6%)	0 (%)	2 (11%)
丁寧な対応をしていると判断できます。					
7	職員は、いつも時間に遅れずに来ている	15 (83%)	1 (6%)	0 (%)	2 (11%)
問1と同じ項目になっています。訪問記録の検証も含めたアンケート等で定期的に検証をお願いします。					
8	日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	17 (94%)	0 (%)	0 (%)	1 (6%)
丁寧に体の調子を聞いてくれていると判断でき、高い利用者満足度に繋がっていると判断できます。					
9	私の体調が良くないとき、良く対応してくれる	16 (89%)	1 (6%)	0 (%)	1 (6%)
項目8と同様で、体調が良くないときの対応も丁寧に行っていると判断できます。					
10	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	12 (67%)	4 (22%)	0 (%)	2 (11%)
スタッフと日常的に良好な関係であることがわかりますが、他の項目と比べて「どちらともいえない」が多くあります。細部にわたる検証をお願いします。					
11	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	14 (78%)	1 (6%)	1 (6%)	2 (11%)
訪問リハビリ計画書の説明はよく説明していることが伺われ、目標についての説明も丁寧にされていると思います。「どちらともいえない」「いいえ」の合計が約1割います。項目7と同様に定期的な検証をお願いします。					
12	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	14 (78%)	2 (11%)	0 (%)	2 (11%)
信頼や安心・安全に満足できる方が約8割ですが、「どちらともいえない」が1割います。細部にわたる検証を期待します。					