

(別添3 - 1)

利用者調査の結果

福祉サービス種別 訪問リハビリテーション
事業所名(施設名) 相澤病院訪問リハビリテーションセンター

1 調査概要

調査対象者	本人及びご家族		
調査方法	アンケート方式		
利用者総数(人)		360人	調査対象者は施設を利用されている方が提供されているサービスに対して、どのように感じていらっしゃるかを把握するため、アンケート調査を実施いたしました。返信用封筒に入れて調査機関あてに郵送していただきました。
調査対象者数(人)		360人	
有効回答者数(人)		263人	
利用者総数に対する回答者割合(%)		73%	

2 利用者調査全体のコメント

全体を通して、「はい」の割合が8割を超えており、リハビリに対するの期待や満足度が伺われる。具体的な意見では、リハビリを行うことで体の状態が良くなってきていることへのうれしさや感謝等も述べられている。

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、いつも時間に遅れずに来ている	242人 91.7%	14人 5.3%	5人 1.9%	3人 1.1%
9割以上の方が「はい」と答えており、訪問時間に対して意識改善の取り組みを進めてきた成果が表れている。					
問2	リハビリは家での生活に役立っている	245人 92.8%	17人 6.4%	0人 0.0%	2人 0.8%
「はい」の割合が9割を超えているが、「どちらともいえない」と答えた方も何人かいるので、今後の参考にしていかれることが望ましい。					
問3	リハビリの内容は私の希望とあっている	220人 83.3%	39人 14.8%	3人 1.1%	2人 0.8%
「どちらともいえない」「いいえ」の割合が、15%を超えている。利用者・家族等の要望を聞き、リハビリ計画の理解を深めていか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	219人 83.6%	8人 3.1%	34人 13.0%	1人 0.4%
「いいえ」の割合が13%と、質問項目のなかでは最も高い。リハビリの業務内容は指導が伴うが、自分たちの言動を振りかえる機会として検討されることが望まれる。					
問5	職員の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	230人 87.1%	7人 2.7%	25人 9.5%	2人 0.8%
9割近い方が「はい」と答えているが、「いいえ」の割合が9.1%と高い。問4と同じく、検討課題として改善されることが望ましい。					

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6	職員は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	244人	16人	3人	1人
		92.4%	6.1%	1.1%	0.4%
「はい」が9割以上で、具体的な意見のなかでも、話を聞いてくれることへの感謝が述べられている。					
問7	日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	254人	6人	2人	2人
		96.2%	2.3%	0.8%	0.8%
96%という高い割合で「はい」と答え、体調を気に掛けてくれることで安心していられる様子が伺える。					
問8	私の体調が良くないとき、良く対応してくれる	247人	13人	2人	2人
		93.6%	4.9%	0.8%	0.8%
この項も「はい」の割合が高く、問7同様に安心感につながっている。					
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	224人	28人	4人	8人
		84.8%	10.6%	1.5%	3.0%
85%近い方が「はい」と答えているが、さらに、話を聞くなかで要望等を気軽に言ってもらえるようにしていかなることを期待したい。					
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	237人	17人	6人	4人
		89.8%	6.4%	2.3%	1.5%
「はい」の割合が9割近くあり、リハビリ計画書を理解していることが伺える。どちらともいえない「いいえ」の割合も1割近くあるので、今後検討されたい。					
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	234人	21人	3人	6人
		88.6%	8.0%	1.1%	2.3%
9割近いかが「はい」と答えており、事業所への信頼の高さが伺える。					