

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別	通所リハビリテーション
事業所名(施設名)	相澤通所リハビリテーション「歩み」

## 1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	聞き取り方式		
利用者定員(人)	195人	調査対象者は、事前に施設側からインタビューに対して回答できる方を選定していただきました。特に、聞き取り訪問当日に利用者の介護度、利用年数、健康状態を事前資料としていただき、当日の体調等を伺った上でインタビューを実施いたしました。	
調査対象者数(人)	12人		
有効回答者数(人)	12人		
利用者定員に対する回答者割合(%)	6.1%		

## 2 利用者調査全体のコメント

利用者の満足度は高く、どの項目も全員満足と感じられているようです。利用者は、利用当初から相澤病院での質の高いリハビリを受けた方、また、地域の主治医から紹介のあった方も多く利用者の要望や希望も高い様子が感じました。職員は、利用者の話を傾聴し、その中で専門職の役割を協働し果たすことで利用者それぞれが自分の目標達成するために通所されている様子がうかがえます。利用者がリハビリ以外の余暇活動にも目を向けられるようになってきていることから、不安を感じることなく、次のステップとして社会参加・社会活動に向けた働きかけ、支援が今後の大きな課題となり今後の活躍に期待したいものです。

## 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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
聞き取りしたすべての利用者は、職員の利用者に対する対応に満足され、それぞれが目標を持ち通っている様子が見られました。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者は、自分が困っていることをしっかり聞いてもらい、自分が元気になりたいという思いが強いようです。職員が話を聞いてくれ満足し適切なアドバイスに満足を感じます。					
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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者は、職員を信頼し自分のこと、生活での困りごとを伝えているようすが見られ職員の秘密保持への態度に満足し、安心して話ができて居るようです。					
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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者は、職員が説明してくれるサービス内容が利用者や家族の意向に沿ったわかりやすいものであり、利用者自身がこの通所リハビリテーションを利用する自己選択につながり、現在でも職員と一緒に目標に向けリハビリに励んでいることで満足度が高いようです。					

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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者は、質問の内容を理解でなく適切な返答でない方もおられましたが、施設側は生い立ちや趣味を利用開始時に確認し支援が始まることも多く、日常の職員の気遣いや体調を確認してくれサービス実施していることが明らかになる内容の回答が多いようでした。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者と職員との関係性は良く、職員も常に話をしっかり聞く体制が利用者にとって安心して要望等を気軽に会話の中で伝え、必要な支援は受けている様子がうかがえます。職員の傾聴する姿が利用者の気持ちをしっかり引き出しているため、対応への不満はないようです。					
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。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
自己選択できる利用者も多いためか、また、書類の説明もしっかり利用者とともに確認しサービス開始されている様子を感じます。しかし、この通所リハビリへの信頼の厚さを感じる項目でもありました。					
問8	けがをしっ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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
本体の病院への信頼も厚く、職員は体調変化により併設病院との連携を取り利用者の体調に合わせた対応に満足されています。利用者の体調を常に気づかいそれぞれの職種がしっかり対応している様子が感じます。					
問9	けがをしっ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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
体調の悪化時には、家族に連絡取り施設内でも注意を払ってくれる職員に感謝されています。それぞれの専門職での連携により安心して過ごしているようです。体調に合わせて水分補給など適切な対応を行い家族にも連携とすることで安心と感じています。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	
職員間での連携もよく、職員に伝えたことや利用者の必要な情報は共有されていることに安心されています。そしてどの職員も同様な支援方法で対応してくれていることに満足を感じているようです。					