

(別添3-2)

## 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塩尻

## 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)	140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(%)	8.6%		

## 2 利用者調査全体のコメント

“大変満足・どちらかという満足”合わせて100%となっている。各項目もすべて100%という結果である。具体的に、「職員はみんないい人」「ここへ来るようになって良くなった」など、感謝の声が多く聞かれた。お茶会の要望や個別リハビリテーションについての意見など、今後検討されることが望ましい。

## 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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。優しい、ありがたい、親切など、職員の態度が評価されている。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。親身になって聞いてくれる等の声があった。					
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	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。プライバシー保護について、よく教育がされているという声もあり、気遣いがされている様子が伺える。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。介護支援専門員の訪問やサービス担当者会議で説明を受け要望を出していると答える利用者が多かった。					
問5	職員は、あなたの生き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%
100%「はい」と答えている。理解してくれていると思うが、話したことないという声もあった。					
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%
100%「はい」と答えている。痒い所に手が届く、よく聞いてくれる、個別リハビリテーションの時に話をするなど、具体的な様子が話された。					

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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。介護支援専門員から説明を受けた、見学に来て説明を受けた、説明は十分にあったなど、丁寧な説明があったことが伺える。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。血圧が高かった時や低い時、熱があった時など、具体的な例をあげてくれた。職員は適切に対応していると答える方もいた。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。自分でやっているという人もいたが、やってくれていると思っている。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100%「はい」と答えている。職員はみんな同じようにやってくれていると答えており、職員間の連携のよさが伝わってくる。					