

「2019年度 医療評価調査」評価一覧（居宅介護利用者）

尼崎医療生活協同組合
介護老人保健施設ひだまりの里

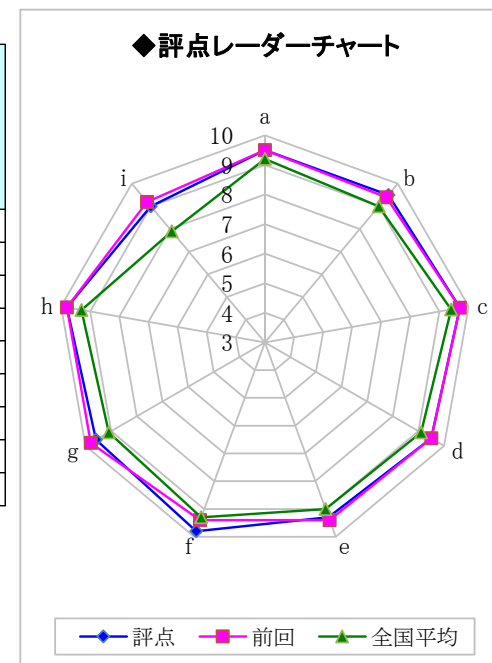
◆評価

（無回答を除く）

（単位：％）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a サービス提供内容を十分に説明された	55	90.9	7.3	1.8	0.0	0.0	9.5	9.5	9.2	0.0	0.3
b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	55	90.9	7.3	1.8	0.0	0.0	9.5	9.4	9.0	0.1	0.5
c ケアマネージャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	55	94.5	5.5	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	9.4	0.0	0.3
d ケアマネージャーから十分な情報が提供された	55	92.7	5.5	1.8	0.0	0.0	9.5	9.5	9.1	0.0	0.4
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	55	85.5	14.5	0.0	0.0	0.0	9.3	9.4	9.0	△ 0.1	0.3
f 利用者のプライバシーは守られていた	55	96.4	3.6	0.0	0.0	0.0	9.8	9.4	9.3	0.4	0.5
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	55	92.7	7.3	0.0	0.0	0.0	9.6	9.8	9.1	△ 0.2	0.5
h 現在のケアマネージャーに満足している	55	96.4	3.6	0.0	0.0	0.0	9.8	9.8	9.3	0.0	0.5
i ケアマネージャーが所属する事業所を知りたいを紹介したい	54	83.3	13.0	3.7	0.0	0.0	9.0	9.2	7.9	△ 0.2	1.1

◆評点レーダーチャート



◆基本構成（無回答を除きます）

性別

	件数	%
男	20	37.0
女	34	63.0
合計	54	100.0

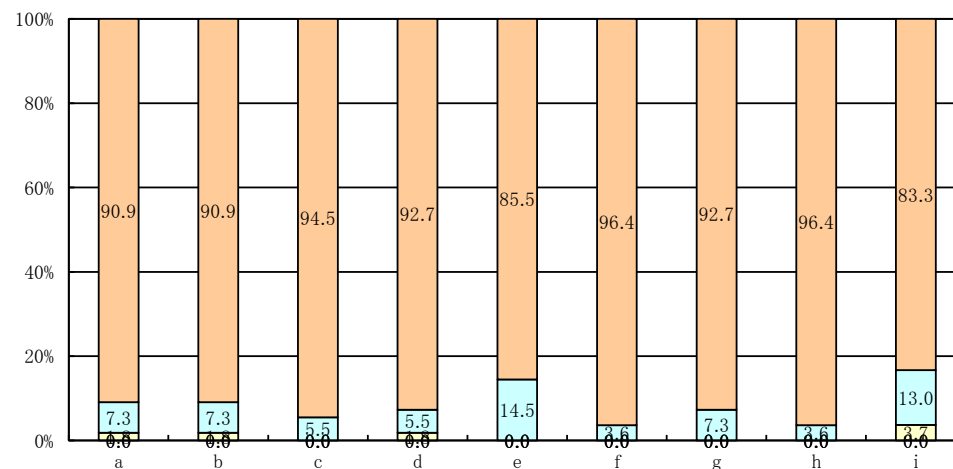
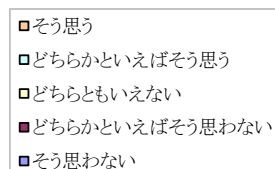
年齢

	件数	%
70歳未満	3	5.8
70～79歳	20	38.5
80～89歳	18	34.6
90歳以上	11	21.2
合計	52	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	51	98.1
組合員ではない	1	1.9
わからない	0	0.0
合計	52	100.0

◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う：+10点」、「どちらかといえばそう思う：+5点」、「どちらともいえない：0点」、「どちらかといえばそう思わない：-5点」、「そう思わない：-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

⑧ 居宅介護利用者用

介護老人保健施設ひだまりの里

2019年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	17	30.9	31.5
2	家族	35	63.6	64.8
3	その他	2	3.6	3.7
	無回答	1	1.8	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	54

《問2》ご利用いただいている方の性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	20	36.4	37.0
2	女	34	61.8	63.0
	無回答	1	1.8	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	54

《問2》ご利用いただいている方の年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	3	5.5	5.8
2	70～79歳	20	36.4	38.5
3	80～89歳	18	32.7	34.6
4	90歳以上	11	20.0	21.2
	無回答	3	5.5	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	52

《問3》利用サービス(MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	訪問介護(ヘルパー)	20	36.4	37.0
2	通所介護(デイ)	34	61.8	63.0
3	通所リハビリ(デイケア)	12	21.8	22.2
4	居宅療養管理指導	9	16.4	16.7
5	訪問リハビリ	5	9.1	9.3
6	訪問入浴介護	3	5.5	5.6
7	ショートステイ	5	9.1	9.3
8	訪問看護	17	30.9	31.5
9	福祉用具レンタル	29	52.7	53.7
10	その他	3	5.5	5.6
	無回答	1	1.8	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	54

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	51	92.7	98.1
2	いいえ	1	1.8	1.9
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	3	5.5	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	52

《問5》 a サービス提供内容を十分に説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	50	90.9	90.9
2	どちらかといえばそう思う	4	7.3	7.3
3	どちらともいえない	1	1.8	1.8
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》 b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	50	90.9	90.9
2	どちらかといえばそう思う	4	7.3	7.3
3	どちらともいえない	1	1.8	1.8
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》 c ケアマネージャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	52	94.5	94.5
2	どちらかといえばそう思う	3	5.5	5.5
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》 d ケアマネージャーから十分な情報が提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	51	92.7	92.7
2	どちらかといえばそう思う	3	5.5	5.5
3	どちらともいえない	1	1.8	1.8
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》 e 他の事業所(ヘルパーやデイなど)への連絡もれがない (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	47	85.5	85.5
2	どちらかといえばそう思う	8	14.5	14.5
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》f 利用者のプライバシーは守られていた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	53	96.4	96.4
2	どちらかといえばそう思う	2	3.6	3.6
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》g 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	51	92.7	92.7
2	どちらかといえばそう思う	4	7.3	7.3
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》h 現在のケアマネージャーに満足している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	53	96.4	96.4
2	どちらかといえばそう思う	2	3.6	3.6
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	55

《問5》i ケアマネージャーが所属する事業所を知り合いに紹介したい (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	45	81.8	83.3
2	どちらかといえばそう思う	7	12.7	13.0
3	どちらともいえない	2	3.6	3.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.8	
	回答者数(%ベース)	55	100.0	54

【2019】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

介護老人保健施設 ひだまりの里
今年、独自の満足度調査に取り組み始めて5回目になり、老健ひだまりの里 組合員組織活動委員会メンバーを中心に委員会で振り返りを行い、回収率アップや記入のし易さや調査項目等の見直しを重ねてきました。過去有効であった方法は引き続き取り入れ、各サービスでバラバラであったアンケート用紙と、毎回違っていた集計結果を統一したことで前回との比較ができるようになりました。
アンケート用紙は送付せずに声かけを行って直接手渡しをする方法にこだわりました。入所ではご家族が多く来られる秋まつり時に職員が直接アンケート用紙をお渡し、お渡しできなかったご家族にも渡しそびれないよう把握できるように配布リストを作成しました。過去、その場で記入いただいた時が回収率が高かったので今回もその場で記入していただき、そのまま投函できるよう入所フロアにアンケート回収箱を設置しました。
デイケアではご家族に確実にみていただけるよう、前回に引き続き連絡袋を活用し、訪問リハビリでは訪問時に職員が直接にアンケート記入協力の声かけをし、次回訪問時に回収しました。居宅は独自調査は行わず、継続して「医療評価調査」の居宅介護利用者用アンケートハガキを訪問時に手渡しし、ポストへ投函する方法で行いました。ひだまりだよりには9月号、10月号を2ヶ月に渡ってアンケートを実施している案内を掲載し、協力を促しました。アンケート項目では限度がある為、貴重なご意見・ご要望を知れるコメント記載欄を今回も設けました。結果は、前年比較で回収率は入所30%、デイ14%、訪リハ14%上がり、居宅が10%減少しました。直接声かけ
結果は、前年比較で回収率は入所30%、デイ14%、訪リハ14%上がり、居宅が10%減少しました。直接声かけを行いお願いすることで回収率が上がり有効な手段である結果となりました。
入所・SS・デイ・訪リハ共に大きな変化なく「身だしなみ」「言葉遣い」「話しやすさ」「対応」「リハビリ」「プライバシー」「契約」「衛生面」「食事」の全項目で前年同様の高い評価をいただきました。
コメント記載欄では入所では食事に関して「マンネリ化」等、デイケアではリハビリ内容に関して意見が多く寄せられました。居宅では「説明」「気配り」「情報提供」「満足」は前年同様で、「希望が反映されている」で0.1%、「プライバシー」で0.4%アップ、「連絡もれ」で▲0.1%、「すみやかな対応」「紹介したい」で▲0.2%ダウンとなりましたが引き続き全9項目で全国平均を0.3～1.1%上回っており、「紹介したい」では大きな評価を得ることができました。
訪問リハビリでは毎年、「希望日に利用ができない」「キャンセル時の対応」に関する声があがらなかったため部会で検討した結果、柔軟に対応ができている結果となりました。
回収率が上がることでより正確で多くの情報を得られる為、引き続き声かけにこだわっていきます。しかし、居宅で回収率が毎回70～75%あったが10%減少しているため、次回にむけて回収方法について対策を検討していきます。コメント欄にあったご意見・ご要望でデイケアに関しては入浴、入所に関してはリハビリの内容に関して多くあったので、入浴とリハビリについては詳細なアンケート項目を追加し、より高い満足のいくサービス提供に向けて委員会で話し合っていきます。
コメント欄でのご意見・ご要望を委員会でピックアップし、各部署で改善検討を行っていきます。ご利用者にお返しできるようひだまりだよりに返答を掲載する予定です。