

「2022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

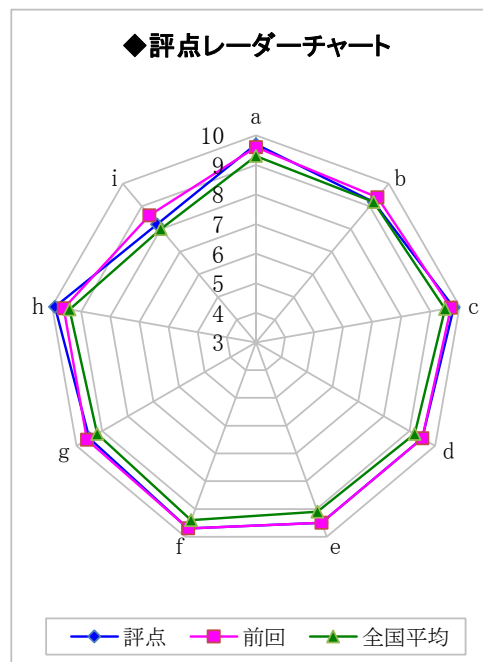
◆評価

（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	77	94.8	5.2	0.0	0.0	0.0	9.7	9.6	9.3	0.1	0.4
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	76	86.8	11.8	0.0	1.3	0.0	9.2	9.4	9.2	△ 0.2	0.0
c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	77	96.1	3.9	0.0	0.0	0.0	9.8	9.7	9.5	0.1	0.3
d ケアマネジャーから十分な情報が提供された	76	89.5	10.5	0.0	0.0	0.0	9.5	9.5	9.2	0.0	0.3
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	77	93.5	3.9	2.6	0.0	0.0	9.5	9.5	9.1	0.0	0.4
f 利用者のプライバシーは守られていた	77	94.8	5.2	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	9.4	0.0	0.3
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	77	92.2	6.5	0.0	1.3	0.0	9.5	9.6	9.2	△ 0.1	0.3
h 現在のケアマネジャーに満足している	77	97.4	2.6	0.0	0.0	0.0	9.9	9.6	9.4	0.3	0.5
i ケアマネジャーが所属する事業所を知りたい	76	75.0	17.1	6.6	0.0	1.3	8.2	8.6	8.0	△ 0.4	0.2

◆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	31	41.3
女	44	58.7
合計	75	100.0

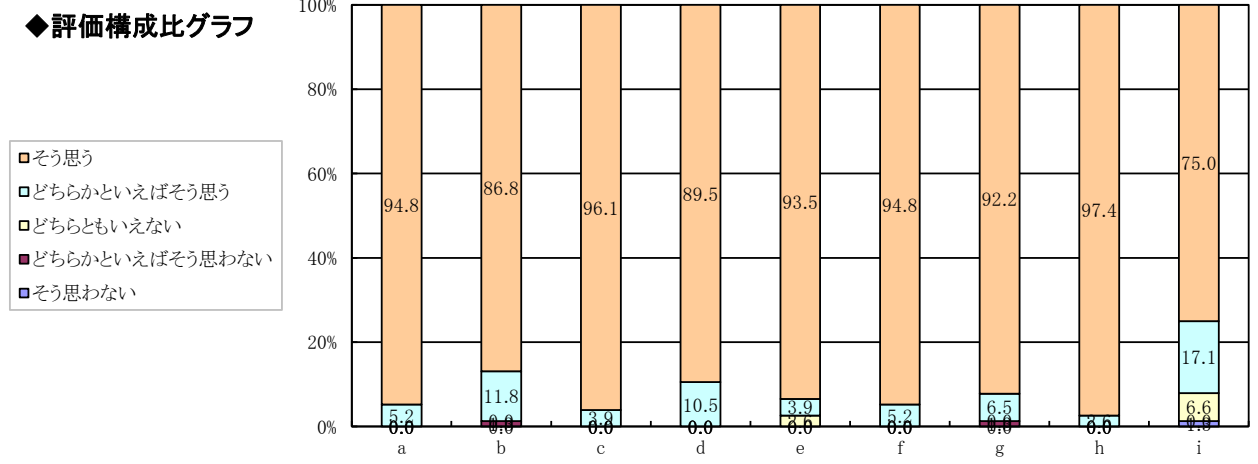
年齢

	件数	%
70歳未満	4	5.2
70～79歳	17	22.1
80～89歳	39	50.6
90歳以上	17	22.1
合計	77	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	57	85.1
組合員ではない	7	10.4
わからない	3	4.5
合計	67	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

2022年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	28	36.4	41.2
2	家族	36	46.8	52.9
3	その他	4	5.2	5.9
	無回答	9	11.7	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	68

《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	31	40.3	41.3
2	女	44	57.1	58.7
	無回答	2	2.6	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	75

《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	4	5.2	5.2
2	70～79歳	17	22.1	22.1
3	80～89歳	39	50.6	50.6
4	90歳以上	17	22.1	22.1
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	77

《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)	26	33.8	33.8
2	通所介護(デイ)	40	51.9	51.9
3	通所リハビリ(デイケア)	10	13.0	13.0
4	居宅療養管理指導	7	9.1	9.1
5	訪問リハビリ	20	26.0	26.0
6	訪問入浴介護	7	9.1	9.1
7	ショートステイ	3	3.9	3.9
8	訪問看護	26	33.8	33.8
9	福祉用具レンタル	48	62.3	62.3
10	その他	5	6.5	6.5
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	77

《問4》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	57	74.0	85.1
2	いいえ	7	9.1	10.4
3	わからない	3	3.9	4.5
	無回答	10	13.0	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	67

《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	73	94.8	94.8
2	どちらかといえばそう思う	4	5.2	5.2
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)	77	100.0	77

《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	66	85.7	86.8
2	どちらかといえばそう思う	9	11.7	11.8
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	1	1.3	1.3
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	76

《問5》 c ケアマネ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	74	96.1	96.1
2	どちらかといえばそう思う	3	3.9	3.9
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)	77	100.0	77

《問5》 d ケアマネ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	68	88.3	89.5
2	どちらかといえばそう思う	8	10.4	10.5
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	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	76

《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	72	93.5	93.5
2	どちらかといえばそう思う	3	3.9	3.9
3	どちらともいえない	2	2.6	2.6
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)	77	100.0	77

《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	73	94.8	94.8
2	どちらかといえばそう思う	4	5.2	5.2
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)	77	100.0	77

《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	71	92.2	92.2
2	どちらかといえばそう思う	5	6.5	6.5
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	1	1.3	1.3
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)	77	100.0	77

《問5》h 現在のケアマネ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	75	97.4	97.4
2	どちらかといえばそう思う	2	2.6	2.6
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)	77	100.0	77

《問5》i ケアマネ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	57	74.0	75.0
2	どちらかといえばそう思う	13	16.9	17.1
3	どちらともいえない	5	6.5	6.6
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	1	1.3	1.3
	無回答	1	1.3	
	回答者数(%ベース)	77	100.0	76

【2022】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
コロナ禍3年目での実施となった今年は、居宅以外はひだまりの里独自の満足度調査という点を活かし、アンケートの質問項目を再度見直しから始めました。居宅は例年に引き続いて「医療評価調査」を利用して実施しました。
ひだまりの里 組織活動委員会メンバーを中心に、前回のアンケート結果の振り返りと課題から検討・見直しをし、集計から振り返りまで十分な期間を持って進められるよう1年間のスケジュールを組み直しおし、計画に沿って取り組みました。
満足度アンケートの実施が、ご利用者・ご家族に周知が定着してきたこともあり、今回は訪問リハビリとデイケアでアンケート用紙の配布方法を変更しました。前は訪問リハビリでは、訪問時に直接利用者様に用紙をお渡し、デイケアでは連絡袋に入れて配布しました。しかしアンケート用紙が利用者様の手元で留まり、ご家族まで用紙が届かなかったケースも見られていました。今回は入所・ショートと同様に、請求書と一緒に同封郵送することで、ご家族まで行き渡るよう変更したことから、すべてのサービスでほぼ全利用者様に配布できました。
結果は回収率は前年比で訪リハ▲50%、デイ▲29%と大きくダウンしました。訪問リハビリでは訪問時に手渡し、デイケアでは連絡袋の活用が非常に有効であることがわかりました。アンケート用紙回収時の声掛けが行えなかったことも回収率ダウンの要因となりました。居宅・ショートは前年と変わらず、入所は15%アップしました。今回、入所ではご利用者にもアンケート参加の呼びかけをしたことが回収率アップにつながりました。
評価の結果は、前年より全サービスでどの項目も高い評価をいただきました。特に入所・SSでは「リハビリ」で「満足」「希望通り」の項目で、デイでは「リハビリ」「入浴」「体操」「身だしなみ」「話しやすさ」の項目で満足度の高い評価をいただきました。入所・SSでは「話しやすさ」▲3%ダウンしました。早急に接遇について見直します。リモート面会では「不満」が2%減り、「満足」3%、「どちらともいえない」5%アップしました。土曜日面会枠を広げたことが改善につながりました。面会希望がかなり増えていますので、ご希望に応えられるようより対応していきます。要望の多かった直接面会は、市中の動向を常に見ながらとなりますが、再開時にはご案内をさせていただきます。関心の高い食事の項目に関しては、毎回自由記載でも要望が多く「不満」が多い項目ですが、この間に新メニューが増えている事が満足度アップにつながり、「不満」が大幅にダウンしました。
訪リハは自由記載のコメントでも満足度が高く、感謝の言葉が寄せられました。リハビリの回数や時間の不満も減少し、今後もよりご希望に添えるよう対応していきます。
居宅は、全項目で前年に続き全国平均と比べ0～+0.5ポイント高い評価でしたが、「希望反映」で▲0.2P、「対応」▲0.1P、前々回から評価が9Pを切っている「紹介したい」はさらに▲0.4P下がりました。「満足」は0.3P上がり、全国平均より0.5P高い9.9Pという結果となりました。全サービスで前回に引き続き「コロナ対策ができている」の評価をいただきました。どのくらいの方が「ひだまりだより」と「Instagram」を見ていただけてるかを知る為今回項目を追加しました。気になる結果は、「ひだまりだより」はたくさんの方に見ていただけていました。一方で「Instagram」に関しては多くの方が見られていないことがわかりました。
理由として「Instagramが何かわからない」「どうやって見ていいかわからない」の声が多くみられました。ひだまりだよりに掲載しきれない施設でのご様子などを見ていただけますので、たくさんの方に見ていただけるよう閲覧方法のご案内を検討致します。
今回のアンケート結果を職員一人ひとりまで受け止め、部会等でより深め、十分な議論できるような場を持つような仕組みづくりに取り組みます。アンケートには、たくさんのご意見・ご要望が必要になります。回収率を上げる為、配布方法を再度見直し、より満足度の高いサービス提供に向けて委員会メンバーを中心に次年度に向けて検討してまいります。