

福祉サービス第三者評価 利用者アンケート調査結果

事業所名称	(株)シルバーサービス沖縄
調査実施期間	2021年7月19日 ~8月4日
利用者総数 (人)	2312 人
調査対象家族数	100 家族
有効回答家族数	67 家族
回答率	67%
調査方法等	<p>利用者アンケートは、事業所及び県と協議の結果、利用者100家族に行うことになった。利用者アンケート依頼文とアンケート用紙、返信用封筒を事業所へ持参し、家族等に対する第三者評価の趣旨の説明等、利用者アンケートへの協力を依頼した。個人情報に配慮して宛名書きと郵送は事業所をお願いした。家族は回答後、返信用封筒に封入して当評価機関に返送する郵送調査法により実施した。</p>
総評	<p>利用者アンケートは、100家族中、67家族(67%)が回答している。</p> <p>全13問中、回答の内訳は、「はい」:90.9%、「いいえ」:1.6%、「その他」:6.0%、「無回答」:1.5%となっている。</p> <p>回答者の内訳は、利用者:14.9%、家族:82.1%、その他:1.5%、無回答:1.5%である。</p> <p>11の質問項目に対して、90%以上が「はい」と回答している。</p> <p>【問5】「あなたが福祉用具に関する相談をしたときに、職員は情報提供や助言を十分にしてくれていると思いますか。」については、98.5%が「はい」の回答である。</p> <p>「はい」の回答が70%未満は、2項目のみである。</p> <p>【問8】「あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか。」と、</p> <p>【問13】「あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか。」が共に68.7%</p> <p>「いいえ」の回答が10%以上は、【問13】のみで13.4%である。</p>

利用者アンケート集計

利用者アンケート調査 集計結果の平均値	回答項目	%
	Yesの回答	90.9%
	Noの回答	1.6%
	その他	6.0%
	無回答	1.5%

100.0%

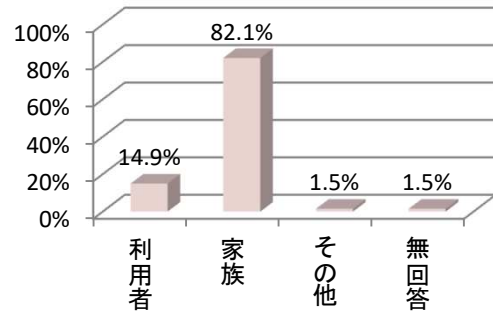
利用者数	2,454 人
対象者数	100 家族
回収数	67 家族
回収率	67.0%

(11月15日現在)

【アンケートへの回答について】

アンケートに回答される方は 福祉用具の利用者ですか？ それともご家族ですか？	回答項目	%
	利用者	14.9%
	家族	82.1%
	その他	1.5%
	無回答	1.5%

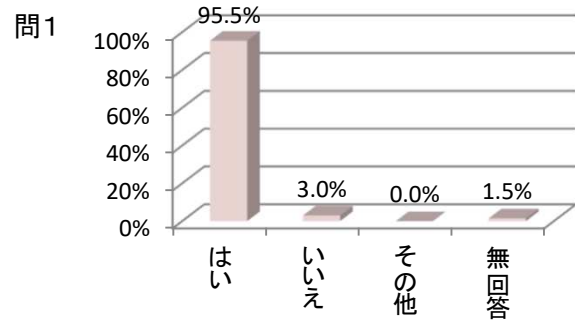
100.0%



【サービスの提供について】

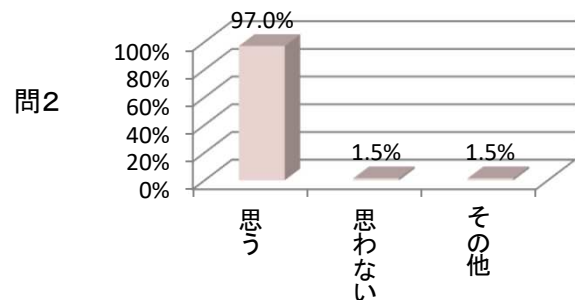
質問項目		回答項目	%
問1 福祉用具を選ぶ際の、 機能や注意点の説明 は、あなたや家族にとっ てわかりやすかったですか。		はい	95.5%
		いいえ	3.0%
		その他	0.0%
		無回答	1.5%

100.0%



質問項目		回答項目	%
問2 あなたが福祉用具を選 ぶ際に、職員は身体状 況や生活環境をよく聞 いていると思いますか。		思う	97.0%
		思わない	1.5%
		その他	1.5%

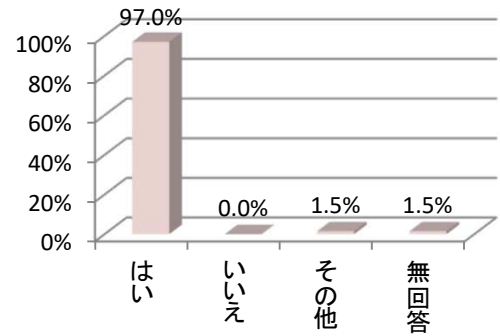
100.0%



質問項目		回答項目	%
問3	あなたが福祉用具を使用し始めてから、福祉用具が自分に合っているか確認がありましたか。	はい	97.0%
		いいえ	0.0%
		その他	1.5%
	無回答	1.5%	

100.0%

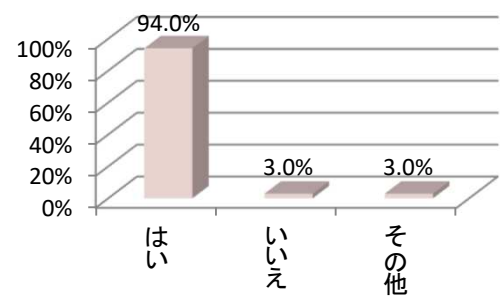
問3



質問項目		回答項目	%
問4	あなたにとって、福祉用具の調整後の職員からの使用方法などの説明はわかりやすかったですか。	はい	94.0%
		いいえ	3.0%
		その他	3.0%

100.0%

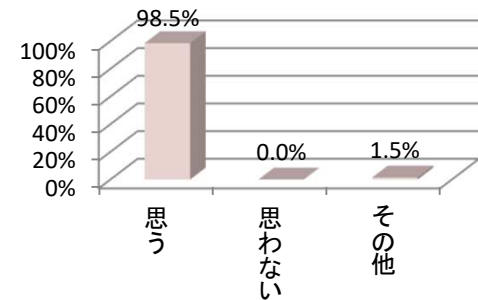
問4



質問項目		回答項目	%
問5	あなたが福祉用具に関する相談をしたときに、職員は情報提供や助言を十分にしてくれていると思いますか。	思う	98.5%
		思わない	0.0%
		その他	1.5%

100.0%

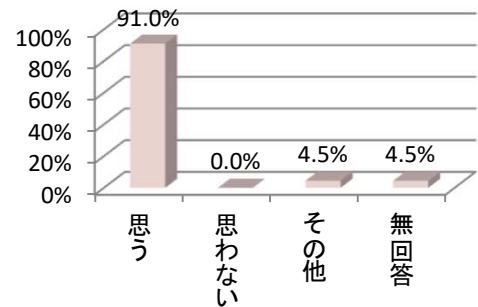
問5



質問項目		回答項目	%
問6	あなたは、定期的な調整確認によって、福祉用具の状態が良好に保たれていると思いますか。	思う	91.0%
		思わない	0.0%
		その他	4.5%
	無回答	4.5%	

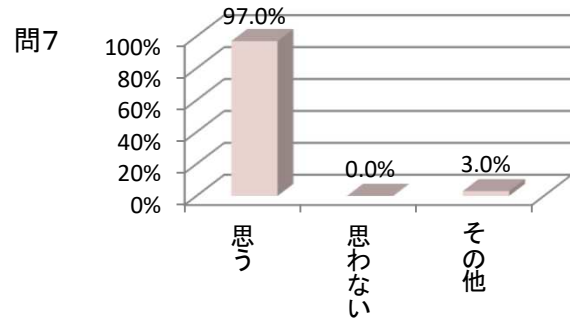
100.0%

問6

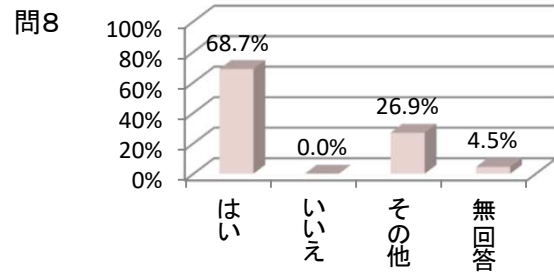


【安心・快適性について】

質問項目		回答項目	%
問7	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか。	思う	97.0%
		思わない	0.0%
		その他	3.0%
			100.0%

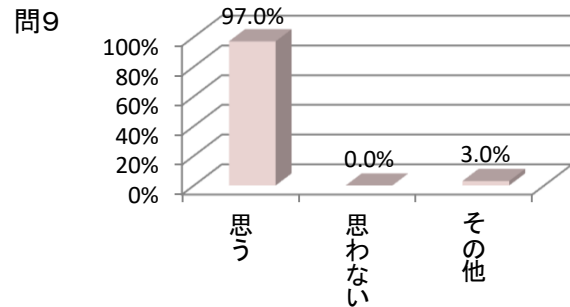


質問項目		回答項目	%
問8	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか。	はい	68.7%
		いいえ	0.0%
		その他	26.9%
		無回答	4.5%
			100.0%

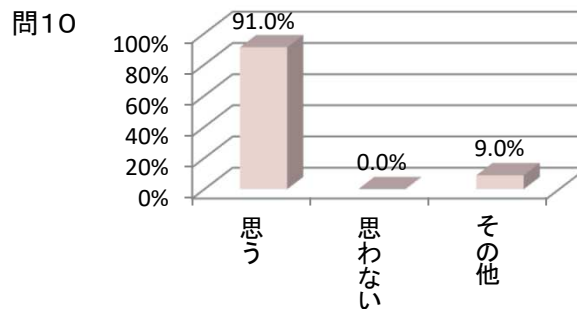


【利用者個人の尊重について】

質問項目		回答項目	%
問9	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか。	思う	97.0%
		思わない	0.0%
		その他	3.0%
			100.0%



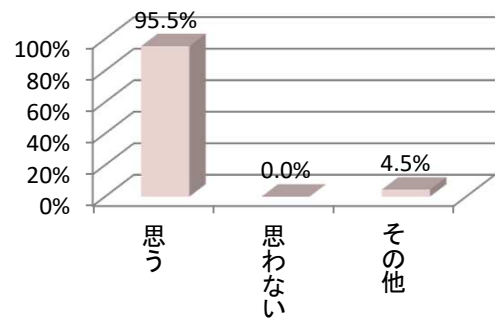
質問項目		回答項目	%
問10	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか。	思う	91.0%
		思わない	0.0%
		その他	9.0%
			100.0%



質問項目		回答項目	%
問11	あなたのサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか。	思う	95.5%
		思わない	0.0%
		その他	4.5%

100.0%

問11

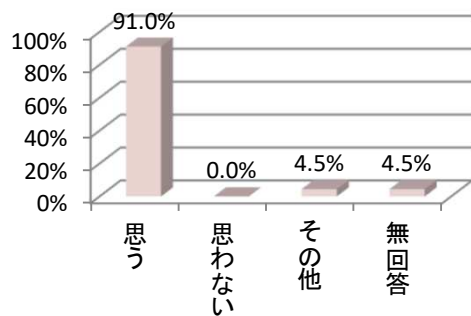


【不満・要望への対応について】

質問項目		回答項目	%
問12	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたと き、職員は、きちんと対応してくれていると思 いますか。	思う	91.0%
		思わない	0.0%
		その他	4.5%
		無回答	4.5%

100.0%

問12



質問項目		回答項目	%
問13	あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や 第三者委員など)にも相談できることをわかりや すく伝えてくれましたか。	はい	68.7%
		いいえ	13.4%
		その他	14.9%
		無回答	3.0%

100.0%

問13

