

(別添3-2)

利用者調査の結果

福祉サービス種別 通所介護
事業所名(施設名) 紅林荘デイサービスセンター

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、職員は同席せず、一人当たり30分前後のインタビューを会議室、相談室にて実施いたしました。		
利用者定員(人)	25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健康状態を事前資料としていただき、当日の体調や難聴、認知症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(%)	48.0%		

2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、大変満足・どちらかといえば満足あわせて100%となっており、満足度が高い。具体的な声として、これだけしてもらえれば言うことない・好きなことをやらせてくれるなどがあった。

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%
全員がはいと答えており、職員の対応の良さが伺える。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	11人	1人	0人	0人
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
9割以上の方がはいと答えている。問1同様に、職員の対応の良さが伺える。					
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%
全員がはいと答えており、プライバシーへの配慮がされていることがわかる。					
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。	8人	0人	0人	4人
		66.7%	0.0%	0.0%	33.3%
非該当の方はサービス内容について、わからない方である。7割近い方は、説明して納得している・わかりやすく説明してくれるなどと話され、はいと答えている。					

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%
職員が遠慮して聞きたがらない等の声もあったが、全員の方がはいと答えている。					
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。	11人	0人	1人	0人
		91.7%	0.0%	8.3%	0.0%
9割以上の方がはいと答えており、職員との関係が良好なことが伺える。					
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。	4人	0人	0人	8人
		33.3%	0.0%	0.0%	66.7%
制度について知らない方が多く、非該当の率が高い。					
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。	10人	0人	1人	1人
		83.3%	0.0%	8.3%	8.3%
8割以上の方がはいと答えている。そういう事はないという方もいた。					
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。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
9割以上の方がはいと答えている。家族との連携の良さが伺える。					
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%
全員はいと答えており、職員間で連携して対応していることが伺える。					
問11	あなたのサービス計画は、あなたの要望や願いが反映されたものとなっていますか。	6人	0人	1人	5人
		50.0%	0.0%	8.3%	41.7%
サービス計画についてわからない方は非該当になっている。はいと答えた方は、やることは決まっている反映されているなど話されていた。					
問12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所がありますか。	1人	0人	11人	0人
		8.3%	0.0%	91.7%	0.0%
9割以上の方がいいえと答え、安全管理が行き届いている。					

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13	お風呂は楽しみですか。	10人	0人	0人	2人
		83.3%	0.0%	0.0%	16.7%
利用していない方を除いて、あとの方はゆず湯がいい、いい風呂だと楽しみにされていた。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	9人	0人	1人	2人
		75.0%	0.0%	8.3%	16.7%
入浴されている方は、全員ゆっくりは入れていると答えていた。					
問15	職員は、適切な時間にトイレに案内をしてくれますか。	5人	1人	0人	6人
		41.7%	8.3%	0.0%	50.0%
自立の方は非該当にはいっており、介助が必要な方ははいと答えている。					
問16	職員は移動するとき、あなたが不安を感じたりしないようにしてくれますか。	7人	0人	0人	5人
		58.3%	0.0%	0.0%	41.7%
自立の方は非該当に入っており、介助・見守りが必要な方ははいと答えていた。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全員がはいと答えており、珍しい料理や手をかけた料理ができる・味付けが良いなど評判がよい。					
問18	あなたにあった食事方法(調理方法、介助の方法等)になっていますか。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	75.1%
全員がはいと答えており、手作りでよい・気をつかってもらっているなどと話されていた。					
問19	食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどをしていますか。あなた自身ではできない場合は、職員が手伝ってくれますか。	11人	0人	1人	0人
		91.7%	0.0%	8.3%	0.0%
9割以上の方がはいと答えており、口腔ケアへの配慮が伺える。					
問20	床ずれができたり、体に赤くなったりかゆいところはありませんか。	9人	0人	3人	0人
		75.0%	0.0%	25.0%	0.0%
いいえと答えた方はかゆみがあって薬を塗ってもらうなどと話されていた。					
問21	職員は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか。	10人	1人	0人	1人
		83.3%	8.3%	0.0%	8.3%
8割以上の方がはいと答えている。一人暮らしの方は非該当になっている。					