

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） うえだ敬老園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	アンケート方式	* コロナ禍のため利用者には、事業所から福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明していただき実施した。	
利用者総数（人）	132人		
調査対象者数（人）	25人	（※利用者のアンケート調査にご同意をいただいた方）	
有効回答者数（人）	21人	（※利用者アンケート調査に回答された方の数）	
		*男性5人	女性12人
		無回答4人	
		*本人14人	家族6人
		無回答1人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	19.0%		

2 利用者調査全体のコメント

▪ 回答をいただいた利用者の年齢別で多いのは「90歳台」で9名(42.9%)、次いで「80歳台」が7名(33.3%)で、無回答の方が5名(23.8%)となっており、有効回答者の平均年齢は90.0歳であった。

▪ 「現在利用しているデイサービスセンターのサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という総合的な問に対する感想では、回答を頂いた方全員が「大変満足」、「満足」としており、満足度としてはかなり高いように思われる。「楽しい1日です」「楽しみにしています」「満足している」「認知症なのですぐに忘れてしまいますが、色々な行事等工夫を行って楽しませて下さっているようで感謝しています」「良くやっただいてるので感謝しています。これからもずっと利用していけたらいいと思っています」などの満足の声がかかっている。

▪ 回答された方の満足度の高い項目として「職員は、あなたに丁寧に接してくれますか」「職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか」「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」「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」「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」「けがをしっ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」「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」「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」「お風呂は楽しみですか」「ゆっくり入浴することはできますか」「職員は、適切な時間にトイレに案内をしてくれますか」「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」「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」「食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどを行っていますか。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」「職員は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか」の15項目が上げられる。法人の基本理念に掲げる「人間の尊厳を大切にし、柔軟な心をもってあらゆる可能性のある質の良い介護を目指します」を肝に命じ、当デイサービスセンターの事業計画の「利用者の視点」に掲げる「利用者満足度の向上」「利用者、職員間の信頼関係構築」に沿い職員が利用者へのサービス提供時に十分な配慮をし丁寧に接していることが窺える。

3 利用者調査の結果

≪基本的なサービスについて≫

(注) ①回答の実数の合計が21人に満たない項目には無回答という方がいます。
②回答比率については四捨五入のため合計が100%を越す場合があります。

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問1 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	はい	21 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・回答をいただいた利用者の100%の方が「丁寧に接してくれている」としている。「皆様の親切さや笑顔が何より嬉しいです」「いつも丁寧に接して下さいありがたく思っています」との満足の声が上がっている。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	21 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・こちらの項目については回答をいただいた利用者のうちの100%の方が「話をよく聞いてくれる」としている。こちらの項目については具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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。	はい	19 件	95%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	1 件	5%	
・回答をいただいた利用者のうちの95%の利用者が「プライバシーを守ってくれている」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望は上がっていない。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	19 件	90%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	2 件	10%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・回答をいただいた利用者のうちの90%の方が「自分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ている」としている。「いいえ」と回答した方が10%となっているが、具体的な意見・要望は寄せられていない。</p>					
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。	はい	16 件	76%	
		どちらともいえない	2 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	3 件	14%	
<p>・回答をいただいた方のうちの76%の方が「生き立ちや趣味を理解してくれている」としている。「どちらともいえない」「わからない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					
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。	はい	20 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目についても回答をいただいた方のうちの95%の方が「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ている」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					
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。	はい	15 件	75%	
		どちらともいえない	2 件	10%	
		いいえ	1 件	5%	
		わからない・非該当	2 件	10%	
<p>・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの75%の方が「職員以外の人に相談できることを、わかりやすく伝えてくれた」と回答している。この項目については具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					
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。	はい	19 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目について95%の方が「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ている」としている。「昨年、利用している身内が骨折し数ヶ月入院しました。退院するにあたり今後自宅での生活に不安もありましたが、敬老園の方が病院や自宅に来て下さり、母が居心地良く自宅で過ごせ、またデイサービスにも今まで通り通えるよう一緒に考えて下さりとても安心しました。これからも宜しくと感謝の気持ちです」との声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					
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。	はい	17 件	89%	
		どちらともいえない	2 件	11%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については89%の方が「けがをしたり体調が悪くなったとき、家族にすぐに連絡してくれている」としている。「はい」「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見・要望は聞かれていない。</p>					
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。	はい	19 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目については100%の方が「どの職員も同じように対応してくれている」としている。「私はなるべく自分でやるようにしています」との声が聞かれている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	19 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・「サービス計画が自分の要望や願いを反映したものとなっている」とする方が100%となっている。こちらの項目についての具体的な意見・要望等は上がっていない。					
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。	はい	4 件	24%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	11 件	65%	
		わからない・非該当	2 件	12%	
・こちらの項目については65%の方が「不快に思ったり、危ないと思う場所はない」としている。「不快に思ったり、危ないと思う場所がある」とする方が24%、「わからない・非該当」とする方が12%ほどいるが、この項目について意見・要望等は上がっていない。					
問13	お風呂は楽しみですか。	はい	18 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・100%の方が「お風呂は楽しみです」としている。こちらの項目についても意見・要望などは寄せられていない。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	はい	18 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・回答をいただいた100%の方が「ゆっくり入浴することはできている」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は上がっていない。					
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。	はい	16 件	94%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	1 件	6%	
・94%の方が「適切な時間にトイレに案内をしてくれる」としている。「わからない・非該当」とする方も含め、この項目への意見・要望等は上がっていない。					
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。	はい	18 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・こちらの項目については回答いただいた方全員が「移動するとき、不安を感じたりしないようにしてくれる」としている。こちらの項目についての具体的な意見・要望等は上がっていない。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	16 件	89%	
		どちらともいえない	2 件	11%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・89%の方が「おいしく、食べやすい」としている。「どちらともいえない」とする方から「味が無い」との声が聞かれている。					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	18 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目についても95%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は寄せられていない。</p>					
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。	はい	18 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については95%の方が「食後に、うがいや歯磨きなどをし、自分ではできない場合は、職員が手伝ってくれる」としている。「どちらともいえない」とする方は「自立している」ということからの回答となっているものと思われる。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は寄せられていない。</p>					
問20	床ずれができてたり、体に赤くなったりかゆいところはありませんか。	はい	13 件	81%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	2 件	13%	
		わからない・非該当	1 件	6%	
<p>・「床ずれができてたり、体に赤くなったりかゆいところはない」とする方が81%となっている。「体調の管理も良くていただき、変化(皮膚状態)も伝えてもらえてありがたいです」との声が上がっている。「いいえ」とする方が13%、「わからない・非該当」という方が6%となっているが、「寝たきりでない」ということからの回答となっているものと思われる。</p>					
調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	18 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目については95%の方が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれる」としている。「いいえ」という方も含め、こちらの項目についても具体的な意見・要望等は寄せられていない。</p>					