

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) しおがわ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	聞き取り方式	*利用者説明会を開き、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、二日間にわたり調査員2名で実施した。	
利用者総数(人)	108人		
調査対象者数(人)	27人 (※利用者の聞き取り調査にご同意をいただいた方)		
有効回答者数(人)	18人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	16.7%	(※利用者の聞き取り調査日に入院、欠席の方を除いた方)	

2 利用者調査全体のコメント

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のうち、アンケート内容に正確に回答していただけた方を厳選させていただいた結果、要支援2から要介護4の18名の方に絞りインタビューを実施させていただいた。 ・聞き取り調査に回答いただいた利用者のうち90歳代が9名で平均年齢は86.7歳、平均介護度は2.13(要支援の方3名を除く)、男女比は男性5名、女性13名であった。利用期間も2年から4年前後の方が70%と多く、中には2ヶ月前後の方もいた。 ・利用回数も家族等と決めていようであるが、週2回から3回利用している方が多く、週2回利用している複数の方からできれば更にもう1日増やしてもらえればありがたいなどの声が聞かれた。 ・利用する際には病院等から紹介されたケースの他、娘さんや息子さん、お嫁さん、奥さんが探してくれたという方が多く、その後もそれらの方々がキーパーソンとして関わりを持たれておりサービス計画などについての説明も行われている。 ・近所の方から評判を聞いて通うようになったという利用者があり、また、お嫁さんの友人がケアマネージャーで3ヶ所くらい見学し近いということと風呂が良いということもありこの事業所に決めたという方もいた。温泉を使用しての入浴について他の利用者も含め魅力を感じているとする方が多かった。 ・食事については昼食のみならず、通いの日の夕食の配食サービスを利用する方も多く、一人暮らしの利用者には重宝がられている。 ・職員の具体的な支援内容についても殆どの利用者から「やさしい」、「丁寧」、「親切」などという声を聞くことができ、「職員は皆、良い人」、「職員が必ず挨拶してくれる」との言葉もあり、法人のマナーや利用者の尊厳などについての研修が行き届いていることが窺える。「職員はすばらしい」と激賞する利用者もあり、「気づき」、「目配り」、「心配り」の行き届いたサービスが提供されている。
--

3 利用者調査の結果

《生活の基本的なサービスについて》

調査項目	実数(人)			
	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 事業所の建物や設備は、快適ですか。	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・快適、今(冬)は暖かい。夏、冬とも丁度良い、いつも同じ席を用意してくれている、お風呂も大湯で良いなど回答された方の全員が快適さを感じている。				
問2 事業所で過ごす時間は、あなたにあっていますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者の満足度は高い。週3回来ている、4年継続している、ほぼ毎日来ている、来るのが楽しみ、ゆっくり昼寝をしている、自分のペースで過ごせている、自分の好きな時間にベッドで横になっているなど、当デイサービスでの時間を自分の思いのまま、自由に過ごされている。				
問3 職員は丁寧に接してくれますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・職員の言葉遣いや態度はやさしく丁寧で、好感を持たれている利用者が多い。よくやってくれる、感謝している、職員誰もが親切、大変お世話になっている、職員はすばらしい、職員が必ず挨拶してくれる、皆良い人など、職員の接遇やマナーについて基本が徹底されていると感じる。				
問4 他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いがされていますか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・気を遣ってくれるという声が多く、「見られたくない」という気持ちへの配慮が行き届いている。男女別々のお風呂であるが場合によって恥ずかしいと思うことがあるとの声が聞かれたが、異性の職員に介助してもらうこともあるが年も年なので恥ずかしくはない、職員を信頼している、トイレでのズボンの上げ下げもしてくれるが気を遣ってくれるので恥ずかしくはないなど異性の介助についても抵抗を感じている方は少ない。				

調査項目	実数 (人)			
	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 事業所はあなたの身体や生活の状況、要望をよく理解していると思いますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者の全員がよく理解してくれているとの回答で満足度は高い。右手が不自由であることはわかってきている、ケアマネージャーがよく知ってくれている、職員が自分のことを良くわかってきているなどの声も聞かれた。				
問6 職員はあなたが言い出せないようなこともよく気づいてくれますか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・十分対応されている。よく気付いてくれる、入浴の時にかゆいところまで洗ってくれる、自分の行動を知っていてだまっけていてもやってくれるなど、利用者の行動のパターンや気持ちを職員がよく把握し声掛けなどを行っていることが見て取れる。				
問7 職員はあなたの話を親身になって聞いてくれますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・職員の対応に満足されている方が多い。親切、何でも言える、話しやすくよくやってくれる、いい通訳(職員のこと)がいるので言い易いなど、利用者に関わるケアマネージャーや他のサービス提供事業者との連携も職員が十分取っていることが窺える。				
問8 あなたが職員に要望した内容が他の職員にもきちんと伝わっていますか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・利用者に関する情報の共有と支援方法などの意思統一がされている。同じように伝わっている、伝わっていない職員でも心配ない、看護師が自分の主治医とよく連携してくれ他の職員にも自分の健康状態が知らされており安心など、職員間の連携が良く取れている。				

《生活場面ごとのサービスについて》

調査項目	実数 (人)			
	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9 食事の献立は変化があり工夫されていますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・質的にも量的にも満足されている。なから(満足の意味)である、副菜も多く食べきれないくらい、季節や年間行事に合ったものが出る、職員がそばを打ってくれる時があるなど、メニューが多そうである。				
問10 食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者一人ひとりの嗜好や嚥下状態などに合わせ、代替のものや食形態に配慮している。油っこいものが苦手なので代わりにあっさりしたものを出してもらっている、うどんやそばなど長いものが嫌いなのでご飯にしてもらっている、軟らかくしてもらっている、刻んでもらっている、にんにくが嫌いなので職員には話してあり対応してくれる、ご飯は100gで野菜を沢山にし食事療法に心掛けている、コーヒーが体に合わないので紅茶にしてもらっているなどの声があった。昔から食べ物の小言を言ったことはない、何でも食べている、好き嫌いはないなど、戦後の食糧難の時代を生きてこられた利用者の背景を理解することができた。				
問11 食事はいつもおいしいですか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・多くの利用者が食事の雰囲気や味、量に満足を示されている。全般においしい、大勢の分を炊くのがご飯がおいしい、味が良くおいしい、お腹も一杯になる、塩気に気を付けてもらっているなどの声が聞こえている。一方、しょっぱいと感じることがある、2週に1回くらいおいしくないと思うことがあるとする利用者もあり、利用者の味覚や嗜好による違いから全てに満足ということが難しいことを感じた。				

調査項目	実数 (人)			
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12 お風呂にはゆっくり入れますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・入浴についての満足度は非常に高い。お風呂が大湯なので湯加減も良くゆっくり入れる。温泉を運び使用しているので芯から良く温まり湯ざめがしない、湯船にゆっくりと浸ることができる。お風呂に魅力があって来ている、スタッフがお風呂にゆっくりと入れてくれる、気持ちよく入っている、通いの際は毎回入浴しているなど気持ちよく入浴できている。午前中に入浴し、なおかつお昼寝の後の「足湯」を利用している利用者もおり満足をされている。				
問13 お風呂に入るとき、職員は丁寧に介助してくれますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・全ての利用者が職員の対応に満足されている。着脱の手伝いも丁寧に洗髪と背中を洗ってくれる、脱ぎ着や体を洗うことは自分で見守りをしてきている、入浴の時に気遣いがある、丁寧に、自分はシャワー浴のみで自分で見守りをして他の方にも丁寧に介助している、湯船には一人で入れるが職員は手の届かない箇所を洗ってくれるなど、職員が気配りをされていることが窺える。				
問14 行事やレクリエーションは楽しいですか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者は当デイサービスでのレクリエーションやボランティアによるイベントなどを楽しんでいる。自由な時間に編み物をしている、歌・体操などを行っている、踊り・歌・楽器などの色々のボランティアが来るイベントが楽しい、歌が好きで参加している。週1回であるが何かイベントのある時は回数を増やしていただいている、おしゃべりが楽しい、混声合唱をしていたので唄うことは大好き、折り紙をしている、風船バレーなどを行っている、手芸をしている、カラオケをしている、アート(押し絵)をしている、カラオケが大好き、貼り絵が沢山貯まり家の茶の間に飾っている、他の利用者に教えていただきチラシを丸めてカゴ作りをしているなど、事業所での楽しみごとが多そうである。				
問15 事業所での活動やリハビリは家での生活に役立っていますか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・職員の中に作業療法士がいるので一人ひとりの利用者に合わせて色々な対応をしており満足度は高い。左腕の自由が利かないのでリハビリをしてもらっている、腰のリハビリをしている、歩行訓練をしている、右手のリハビリ良くやってくれる、マッサージを受け歩行訓練をしている、ひざのマッサージを受けている、体操などを行っている、関節が変形してそのマッサージを受けている、右足マッサージを受けており受けた日は軽い、手の運動をしている、膝を手術したのでしびれておりマッサージを受けている、腰から上の運動をしているなど、利用者からの声も多様で職員もそれに合わせて誠実に応えていることが感じられる。				
問16 車で送迎する時、職員はあなたの安全に気を使ってくれますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・走行時の安全への配慮や車の乗降の支援についての満足度は高い。時間が正確で親切、5人くらいの車で送迎してもらっているが丁寧に、マイクロで送迎してもらっているが乗り降りの時に親切で安心。中型車で送迎してくれることもある、車で20分くらいであるが乗り降りのお手伝いをしてくれる。運転は上手なので安心していただけるなどの声があった。また、家の鍵まで開けてくれる、荷物を持ち自宅玄関まで送ってくれるなど、職員のちょっとした気配りに感謝をしている利用者もいる。				
問17 体調が良くない時やけがをした時に良く対応してくれますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者の健康管理については万全が期されている。朝到着すると血圧・体温・脈拍のチェックをしてくれる、血圧により入浴の判断をしてくれている、事業所で具合が悪いときに救急車を呼んでもらったことがある、看護師がかけつけ医と連絡をとってくれているので安心、顔色も見てよく気づいてくれるなどの声もあり、体調の優れないときはベッドで静養しているという利用者もおり、利用者聞き取り調査時にもベッド上で静養されている方が見受けられた。				

《利用内容の理解・納得について》

調査項目	実数 (人)			
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18 サービス計画について、十分な説明がありましたか	16	2	0	0
	89%	11%	0%	0%
・説明を受けている、直接説明を受けているという方が多く、また、お嫁さんがしてくれているとの回答もあった。長く利用されている方も信頼関係も出来ているので必要な時に話を聞いているという回答もあった。家族が受けていると思う、説明してもらっているかも知れないという声があり、若干不確かなことから「どちらともいえない」という答えになった利用者もいるのではないと思われる。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
コメント				
問19 サービスを利用する際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
<p>・一人ひとりの利用者を取り巻く環境も違うことから利用に際しては色々な情報源があり、当デイサービスの情報は得やすくなっている。病院から紹介を受け利用を開始したという方のほか、妹さんが色々探してくれた、娘さんが手配してくれたなど家族が探してくれたというケースが多くみられた。また、身内が併設の特別養護老人ホームに入居しているので前からこのデイサービスは知っていた、10年ぐらい前にボランティア的なことで関わりをもったことがり前からこの事業所のことは知っていた、近所の方から評判を聞いて通うようになったという声もあり開設からの16年間に積み上げた地域との信頼関係が反映されていることも感じた。法人の職員と10年ぐらいのおつきあいがありその職員から情報をいただいた、お嫁さんの友人がケアマネージャーで3ヶ所くらい見学し近いということと風呂が良いということもありこの事業所に決めた、息子さんの昔の同僚が法人におり利用するようになった、他の事業所でもりハビリを受けていたが自分で知り2~3年前からこちらを利用するようになったなど利用者を取り巻く人間関係から情報を収集した方もおられた。お嫁さんが調べて相談してくれたとい声もあり、「どちらともいえない」という回答になったものと思われる。</p>				
問20 この事業所を利用することを決める前にサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
<p>・一人ぐらしの利用者も多く自分で説明を受けたとする方と嫁いだ娘さんやお嫁さんなどが対応してくれたという声が多かった。90歳代の利用者が多いこともあり、当然ではあるが同居しているいないに関わらず身内の方に色々な対応を任せているケースが多い。</p>				
問21 契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・自分で契約をしたという利用者は三分の一ほどで、問20同様、身内の方に関わっていたら契約をしたケースが多い。</p>				

《不満や要望への対応について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
コメント				
問22 職員は不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・職員に対する満足度は高く、利用者と職員の関係も良好である。いい人ばかりで良くしてくれる、今のところ言うことはない、色々してもらっており満足しているなど、職員が利用者の意見や要望を受け入れ、それに誠実に対応していることを感じた。</p>				