

(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） ローマンうえだ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）	75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（％）	16%		

2 利用者調査全体のコメント

職員の接遇や利用者への介護方法に満足を示し、楽しみながら施設利用している様子が見られます。満足といながらも何か自分の好きなことができればよいという意見もあり、リハビリ職員が配置され、安全に留意した支援が行われている。今後、更なる利用者の層からもローマンのデイサービスだからこその地域交流の場もある。馴染みのある関係性から通所に結び付く利用者もあり、今後、更なる特徴ある通所介護に期待したい。

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%
職員の対応、言葉遣いや丁寧な接し方が満足しています。接遇の高さに感心します。					
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%
しっかり話を聞き利用者の意向に沿い、利用者の日々通所時にしてくれる人との会話に生活の潤いを感じられます。					
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%
安心して話ができている様子や支援の満足度の高さを感じます。					
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。	11人	1人	0人	0人
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
訪問時、決められたことでもその日の体調に合わせた支援方法、支援内容に満足されているようです。					

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	8人	3人	0人	1人
		66.7%	25.0%	0.0%	8.3%
利用者の性格に合わせながら信頼関係に努め、利用者に合わせながらその方の生活歴を聞き、その利用者に応じた対応を日々心掛けています。					
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%
介護員に気兼ねなく希望を述べたり、対応への気遣いの様子を感じられます。					
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。	2人	1人	3人	6人
		16.7%	8.3%	25.0%	50.0%
第三者への相談は理解しにくい項目ですし、何かあれば当事者に相談し変え決している結果だと思えます。					
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。	9人	0人	0人	3人
		75.0%	0.0%	0.0%	25.0%
体調に合わせた支援に満足しておられます。体調悪化のない人は非該当の答えになっています。					
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。	9人	0人	0人	3人
		75.0%	0.0%	0.0%	25.0%
家族連絡をし満足に思っていますが特に体調悪化のない人は非該当の答えとしています。					
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%
すべての利用者が職員の支援・対応に満足しています。					
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。	7人	3人	0人	2人
		58.3%	25.0%	0.0%	16.7%
介護計画の理解がわかりにくい方もあり満足度は半数です。しかし一人ひとりがやりたい事を行っていく環境作りも積極的に対応したい項目です。					
問12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所はありますか。	4人	0人	7人	0人
		36.4%	0.0%	63.6%	0.0%
不快なおもいがなかったは「いいえ」の回答ですが時々おむつのにおい等敏感な方もおられます。プライバシーの配慮とともに環境の工夫もしたい項目です。					

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	1人	0人	1人
		83.3%	8.3%	0.0%	8.3%
・入浴は毎回楽しみとしている項目です。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	9人	2人	0人	1人
		75.0%	16.7%	0.0%	8.3%
・入浴は、楽しみと満足が併せ持つものです。体調に合わせて入浴支援に努めている様子がうかがえます。					
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。	11人	1人	0人	0人
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
適切なトイレ誘導に安心して過ごされているようです。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
すべての利用者は安全と感じデイサービス内で過ごされています。職員の注意の払い方に満足されているようです。					
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%
食事は満足度が高いです。待ち遠しい様子が感じられました。					
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。	10人	0人	0人	2人
		83.3%	0.0%	0.0%	75.1%
時には選択メニューなども希望されている様子が感じられました。食事が楽しみなだけ今後検討したい項目です。					
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	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
職員の歯磨きの支援には満足されています。時間を見ながら自分のペースで歯磨きされている様子が見られました。					
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。	6人	0人	0人	6人
		50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
かゆみがない方もおられ非該当となっています。					
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%
家族連絡への対応に利用者への満足感が見られます。					