

福祉サービス事業種別	特別養護老人ホーム
施設・事業所名	うすだコスモ苑

## 1,利用者調査概要

調査対象者	利用者本人	※配慮・留意した点
調査方法	アンケートによる個別聴き取り調査	○利用者調査は、施設において 10 名の利用者の個別聴き取り調査を実施しています。各ユニットから代表者 1～2 名を選出して頂き、1 対 1 の対面で行っています。
利用者定員 (人)・現員 (人)	定員 100 名	
調査対象者数 (人)	10 名	
有効回答数 (人)	10 名	
定員に対する回答者割合 (%)	10%	

## 2,利用者調査の全体的コメント

○利用者調査は、10 ユニットから 1～2 名の利用者を代表として選出して頂いて、ゆっくりお話を伺うことができました。各ユニットでの暮らしの様子や若かった頃の話まで、懐かしいお話を沢山伺うことができました。日々の暮らしは、同法人の病院が近くに位置している事もあり、体調の変化時の対応や健康面に配慮した支援を受けて、安心した暮らしを送られている様子が伺えます。支援や介助面では、機械化された設備が整い、互いに負担のかからない介護を目指し、小人数制の各ユニットにおいても、日々の体調にあった食事提供を受けられるなど、常に安心できる環境に満足されていました。
--

## 3,利用者調査結果

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当
問 1. 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	4	6	0	0
・ほとんどの職員が優しくして、良くみってくれるとの意見が殆どでしたが、色々な職員がいて良い人もいれば、こわい人や意地悪な人がいるとの意見もありました。				
問 2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	5	4	1	0
・職員は、忙しいのであまり話が出来ない、職員によって対応が違うので職員を個々に見極めて、話しかけている、男性職員の方が話かけ易く、話を聞いてもらっている等々のお話でした。				
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。	8	2	0	0
・プライバシーに関しては、「守ってくれていると思う」との多数意見を伺えました。				

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。	5	3	2	0
○身近で生活しているご家族の方が多く、妹・弟・姉の子ども達など面会に来た際に、職員からの話を伺い、施設内の様子や支援内容の説明を受けていました。				
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。	5	4	0	1
○料理家だったり、スナックを経営していたり、自動車が好きで外車に乗っていた事、農家でカラオケを楽しんでいた方等々の回答があり、職員への伝達も十分できている様子が伺えました。				
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。	5	4	0	1
・色々な専門職の職員と、お話する機会が十分ある様子が伺え、よく話を聞いてくれる、不満はないとの多数意見でしたが、「もう歳だから何も言えない」「職員が後ろに立って聞いていて、言いたいことも言えない」等の意見もありました。				
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。	0	6	0	4
・「よくわからない」との意見が殆どでしたが、コロナ禍の為、外部からの相談員等の受け入れを中断していた為と承知できました。				
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。	6	3	1	0
・転倒して怪我をした時は、直ぐに対応してもらい、歩行は出来なくなったが車イスで不便なく生活できているとのお話を伺い、適切な対応に満足されていました。少数意見では「言いにくいので言わない」「いつもしらばっくれる」とのお話も伺っています。				
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。	8	1	1	0
・直ぐに家族に連絡を入れてもらっているとのお話ばかりでした。				
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。	6	4	0	0
・同法人の病院との連携が整っている為、医療面からの介護サービスの統一が図られ、満足した支援を受けています。				

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。	3	6	1	0
・ サービス計画については、十分に理解している方は少ない様子でしたが、頼めば何でも聞いてもらえるとのコメントが多くありました。				
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。	8	0	2	0
・ トイレや入浴時の設備、環境等についての満足度は高く、安心されて生活されています。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	8	2	0	0
・ 仲間と一緒に入浴して楽しく、「まるで公衆浴場に来たようだ」との意見もあり、大変満足している様子が伺えました。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	9	0	1	0
・ 長湯も出来て、ゆっくり入浴できると皆さん満足されています。				
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。	9	1	0	0
・ 自力で使える方もいますが、一人では無理な方は職員に声をかけると、入口カーテンの開閉をはじめ、トイレへの移乗の際も、安心した支援を受けられると皆さん満足されています。				
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。	9	1	0	0
・ 廊下は広く平らで、安心して移動できる設備が整っているとの多数意見が殆どで、足は丈夫なので毎日廊下を走り回っている方のお話も伺うことができました。				
問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	7	2	1	0
・ 食事は家よりも美味しく、特に行事食は家では食べられない、数々のメニューを楽しめると多数意見が伺え、お正月もここで過ごしたいという方もいらっしゃいました。				

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。	7	3	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・味付けも家の食事と同じように美味しく、ミキサー食やお粥食等々日々の体調に配慮し、アレルギー疾患にも配慮した調理法で、介助は個々の力に沿った支援方法でゆっくり味わえるとのお話でした。</li> </ul>				
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。	9	1	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・食後のうがいや歯磨きは、自力でできているとの方が殆どでした。</li> </ul>				
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。	10	0	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師や専門職等の連携から、医療面では完璧なサービス受け、快適な皮膚状態が保たれています。</li> </ul>				
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。	7	3	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で面会の機会が減ったと寂しい様子も伺えましたが、体調の変化時には必ず連絡を取ってもらっている、家族から好きな物を届けてもらっているなどのお話も伺うことができました。</li> </ul>				