

(別添 3-2)

利用者調査結果

福祉サービス事業種別	特別養護老人ホーム(短期入所)
施設・事業所名	ともしび

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 ○利用者調査は、施設において、面談の可能な利用者を選抜していただき、個別聴き取り調査を実施させていただきました。
調査方法	アンケートによる個別聴き取り調査	
利用者定員（人）・登録（人）	定員（10人）登録（26人）	
調査対象者数（人）な	12名	
有効回答数（人）	12名	
登録者数に対する回答者割合（%）	46%	

2,利用者調査の全体的コメント

12名の利用者の方を選定して頂き、2回（2日間）に分けてゆっくりと聞き取りの面接をさせていただきました。ほとんどの方がお聞きした内容に対して、気持ち良くお答えを下さいました。また、利用者の方の多くは、介護サービス利用の必要性が高くなってきていて、短期入所サービスが使えることをとても喜んでいました。

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。	11	1	0	0
優しい職員の方が多く、丁寧に接してくれてとても嬉しいという利用者の方の声が多かったです。お願いすれば必要なことは援助してもらえるので助かります。また、いろいろなことを教えてもらえて、とても助かるという声もありました。				
問2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	11	1	0	0
話を良く聞いてくれるというご意見が多かったです。また、いろいろなことを話してくれる。つい甘えてしまうというご意見もありました。静かに穏やかに対応してくれてありがたい。という意見もありました。				
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。	10	0	0	2

<p>自分の事で人に知られて嫌なことは、職員の方はしっかりと秘密を守ってくれているのでありがたい。トイレの介助などの恥ずかしい事にも配慮してくれています。</p>				
<p>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。</p>	8	3	0	1
<p>家に一人であるよりは安全です。子どもたちがお金を出し合い、施設の利用を考えてくれているのでありがたい。ショートステイを利用する時に分かりやすく説明してもらえました。</p>				
<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。</p>	8	3	0	1
<p>利用者の方からは、今まで行ってたさまざまな趣味や仕事の内容についてお聞きすることができました。家業として農業をやってきた方も多く、若いころの田んぼや畑での思い出などについて、生き生きと話してくださいました。また、施設で趣味のリーダーをやっているのも、とてもやりがいがあるという意見もありました。利用している友達と話すことがとても楽しいという意見もありました。</p>				
<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。</p>	9	3	0	0
<p>職員の方が優しく接してくれ、良くリードしてくれるのであまり不満は感じない。自分のことはできるだけ自分でやりたいので、あまり職員の方にはお願いしないという方もいました。現在の所「ああしてほしい・こうしてほしい」ということはない。歌を歌ったり、体を動かしたりできることがいい。</p>				
<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。</p>	5	4	0	3
<p>今のところ困ったことや要望はあまりない。あまり他の人と話したことがないという利用者の方もいました。第三者委員についての理解をあまりされていない方が多いように思えました。</p>				
<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。</p>	6	4	0	2
<p>大きな病気をしたことはないという方が多かったです。手術をして通院している方、足が痛い方もいて、職員は話を聞いてくれ、必要があれば看護師さんへの連絡をしてもらえらるという事でした。</p>				
<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。</p>	8	2	0	2
<p>ケガをしたり、体調が悪いという方は少なかったです。必要があり家や家族へ連絡をお願いすれば、すぐに対応してもらえらるという事でした。</p>				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない非該当
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。	11	0	0	1
職員の方は皆とてもよくやって頂けます。生活している中で、必要なことについて支援してもらえるので助かります。というご意見が多くありました。				
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。	5	4	0	3
要望は特にはないが、職員の皆さんが良くしてくれる。また、いろいろなことを教えてもらえてうれしい。初め妻が利用していて「良いところだ」と思いそのあと自分も利用している。希望をある程度かなえてもらっていると感じています。というご意見がありました。				
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。	0	5	4	3
建物も広く、段差もないので不安に思う事は少ないという事でした。車イス・歩行器での移動の際にも職員の方が介助してくれたり、車いすを押してくれるので安心という事でした。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	11	0	1	0
お風呂はきれいで、大きなお風呂もあり快適である。一日おき、希望すれば毎日入ることができる。職員の方が体や髪の毛を洗ってくれ、とても良くしてくださる。他の利用者の方と、大勢でお風呂へ入るのも楽しい。と言う事でした。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	11	1	0	0
好きな時間だけ入れるのはうれしい。職員の方は親切に介助してくれる。洗濯もやってもらえるので助かります。という方もいました。				
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。	7	3	1	1
トイレはきれいになっていきもちが良いです。トイレに行きたいときは、手を上げると職員の方が来てくれるので安心です。				
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。	8	3	0	1

呼び出しのボタンを押すと来てくれるので安心です。移動の際、少し不便さや不安を感じるという方もいました。				
問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	10	2	0	0
食事は嫌いなものはなくて、なんでも食べられるという方が多くいました。食事のメニューはおいしいという方がほとんどでした。おかずの種類が多くて楽しみ、辛い物はあまり好きでないという利用者の方もいました。				
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。	10	2	0	0
少し堅いものであっても食べることができる。便秘気味のため、野菜が多くありがたいという方がいました。好みはあまり言えないので、出されたものを食べている。という方もいました。				
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。	8	4	0	0
歯磨きは自分でできるという方が多かったです。上手くできない場合は、手伝ってくれるので安心という方もいました。				
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すか。	10	1	0	1
・特に褥瘡があり大変という方はいませんでした。				
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。	7	2	1	2
家族と一緒に温泉に行くことができうれしい。家族や子供さんのことは、いろいろなことについてお話をしてくださる方が多くいました。お話の中から家族への思いやりや感謝の気持ちを持たれている方が多いと感じました。				