

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 介護老人福祉施設  
事業所名(施設名) 特別養護老人ホーム のべやま

## 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利用者個室、相談室にて実施した。		
利用者総数(人)	80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いた。特に、聞き取り訪問当日に利用者の介護度、入居年数、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した。	
調査対象者数(人)	15人		
有効回答者数(人)	15人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	19%		

## 2 利用者調査全体のコメント

食事、入浴、暮らしでの対応などの介護に関してはほとんどの方が満足し、納得している。利用前や利用時の手続き等は全員に近い方が「忘れた、家族が対応している」であった。記憶を呼び戻して答えることは利用者にとって難しい面もある。

## 3 利用者調査の結果

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1	献立は変化があり工夫されていますか	15人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
・全ての方が「はい」であった。					
問2	味はおいしいですか	14人 93.3%	1人 6.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
・ほとんどの方がおいしいと答えている。					
問3	食事について、好みなど要望は聞いてくれますか	12人 80.0%	2人 13.3%	1人 6.7%	0人 0.0%
・概ねの方が「はい」であったが、「言わない、いいづらい」という方も居た。					
問4	お風呂にはゆっくり入れますか	15人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
・全ての方が満足している。					
問5	お風呂の介助は安心できますか	15人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
・全ての方が安心して、入浴している。					

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6	施設の部屋の温度や明るさ、臭いは快適ですか	11人 73.3%	4人 26.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
・概ねの方が満足している。寒い、眠れ無いことがあると答えた方がいる。					
問7	生活に必要な介助を十分受けていますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)	14人 93.3%	1人 6.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
・ほとんどの方が満足している。					
問8	施設の部屋や毎日使うものは、汚れたときすぐきれいにしてくれますか(みんなで使う場所、部屋、寝具やタオルなど)	15人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
・全ての方が納得している。					
問9	日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか	13人 86.7%	2人 13.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
・ほとんどの方が、「聞いてくれる」と答えている。「先生が来てくれない」と感じている方もいる。					
問10	病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	13人 86.7%	2人 13.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
・ほとんどの方が、「良く対応してくれている」と答えている。気兼ねしている方もいる。					
問11	職員は丁寧に接してくれていますか(嫌なことを言ったり、したりする職員はいない)	10人 66.7%	3人 20.0%	2人 13.3%	0人 0.0%
・概ね、「はい」であるが、優しい言葉掛けをして欲しいと思っている方もいる。。					
問12	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	11人 73.3%	4人 26.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
・概ね満足している。気遣いに欠けると感じたこともある方もいる。					
問13	毎日の生活の中で、あなたのしたいことが自由にできますか(お酒・テレビ・趣味など)	10人 66.7%	5人 33.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
・概ねの方が納得している。言いづらい、忘れちゃう、気力がなくなったという方もいる。					
問14	一日の過ごし方は、あなたにありますか(ペース、生活内容)	11人 73.3%	4人 26.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
・概ねの方が満足している。カラオケ、CD、お風呂などを楽しんでいる。					

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15	ボランティアや地域の方々と楽しく交流する機会がありますか	10人 66.7%	2人 13.3%	1人 6.7%	2人 13.3%
・概ねの方が「はい」と答えている。以前のことであり、記憶が薄らいでいる様子であった。					
問16	施設ではあなたの意思が尊重されていますか	11人 73.3%	2人 13.3%	0人 0.0%	2人 13.3%
・概ねの方が納得している。自分の思いが通らなかった方もいる。					
問17	施設は、施設サービス計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか	3人 20.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	12人 80.0%
・「忘れてしまった。家族にやってもらった」という方が大半である。					
問18	施設サービス計画について、十分な説明がありましたか	3人 20.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	12人 80.0%
・「記憶がはっきりしない、家族に任せた」という方が多い。					
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	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	15人 100.0%
・「昔のことでわからない」という方が全てであった。					
問20	ここに入ることを決める前に、この施設の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	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	15人 100.0%
・全員の方が「家族がやってくれた」という答えであった。					
問21	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	15人 100.0%
・全員の方が「家族がやってくれた」という答えであった。					
問22	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	13人 86.7%	2人 13.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
・ほとんどの方が「困ったことがあれば言う、良くしてもらっている」と答えている。					
問23	職員は不満や要望を良く聞いて対応してくれていますか	12人 80.0%	2人 13.3%	0人 0.0%	1人 6.7%
・ほとんどの方が対応してくれていると答えている。不満や要望は言わないという方もいる。					