

<別紙3(利用者調査結果 高齢者通所介護版)>

事業所名:社会福祉法人セイワ 介護老人福祉施設すみよし 通所介護

調査対象	2019年10月現在、施設の利用登録をしている利用者80人を対象として実施しました。回答者は41人(回答者割合51%)でした。	
調査方法	施設から、予め利用者に対し第三者評価の目的等について周知され、利用者調査票と評価機関作成の説明書を配付、記入後評価機関へ直接郵送してもらい、11月15日(金)に締め切りました。	
利用者総数	80	
利用者家族総数(世帯)	80	
共通評価項目による調査対象者数	80	
共通評価項目による調査の有効回答者数	41	
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	51.3%	

利用者調査全体のコメント

回答者の総合的な感想は、「大変満足」が19人(46%)、「満足」が18人(44%)、「どちらともいえない」が3人(7%)、無回答が1人(2%)でした。回答者の90%が満足と答え、不満はありませんでした。
 回答者は、「利用者」が5人(12%)、「利用者と家族が相談して」が6人(15%)、「家族が推察し」が16人(39%)、無回答が14人(34%)でした。
 デイサービスに対する意見・要望には、「職員は皆さん明るくて良くして下さいるので、とても楽しみです。帰ってくる時は元気に挨拶をしますので、楽しかった事と思っています。連絡帳の一言と作品を持ち帰ってくる事で昼間の様子がわかります。デイサービスに行って楽しい事だけは覚えているようです。何をしたかという事は忘れていきます。職員にはいつも笑顔で接していただき感謝しかありません。週に1度のサービスの日が待ち遠しく楽しみでなりません。」、他方、「年寄りでも恥ずかしいと思うことも多く、配慮が必要と考えることもあります。事情があるのかとは思いますが、たまには先に入りたいようです。」などのほか、異性介助に関する記述がありました。

利用者調査結果

標準質問項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 当事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか(急がされたり待たされることは少ないですか)	37	2	1	1
回答は、「はい」が37人(90%)と非常に多く、「どちらともいえない」が2人(5%)、「いいえ」と無回答がそれぞれ1人(各2%)でした。自由意見はありませんでした。				
2. あなたは、身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)	37	0	2	2
回答は、「はい」が37人(90%)と非常に多く、「いいえ」が2人(5%)、「非該当」と無回答がそれぞれ1人(各2%)でした。自由意見には、「私は週1回入浴をお世話になってとても助かっております。家では1人の入浴は身に危険を感じますので、とても助かり、楽しみにしております。私はトイレに難があり、尿もれ便もれがあり、洗濯して戻ってきたのに感謝しています。」という記述がありました。				
3. あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか	22	15	0	4
回答は、「はい」が22人(54%)、「どちらともいえない」が15人(37%)、「非該当」が1人(2%)、無回答が3人(7%)でした。自由意見には、「毎月生まれた人の誕生日会、毎月1週間のおたのみ食事、保育園児・小学生の訪問、月ごとのカレンダー作り。ぬり絵、頭のクイズ、軽い体操等。」などのほか、「家に来れば何も忘れて居て残念です。」という記述がありました。				

4. あなたにとって、事業所での活動や機能訓練(体操や運動など)が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか	31	6	2	2
回答は、「はい」が31人(76%)、「どちらともいえない」が6人(15%)、「いいえ」が2人(5%)、「非該当」と無回答がそれぞれ1人(2%)でした。自由意見には、「大変役に立っていると思います。自宅では時々実行出来なく、自分でも反省しております。家に居る時はほとんど床に入っている事が多くなりました。」という記述がありました。				
5. あなたは、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	30	9	0	2
回答は、「はい」が30人(73%)、「どちらともいえない」が9人(22%)、無回答が2人(5%)でした。自由意見には、「家に来れば何も忘れて居て残念です。中々本人に伝わらない事が多々有って逆に職員の方々に色々迷惑やお氣遣いして頂いております。」という記述がありました。				
6. あなたは、当事業所の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	38	2	0	1
回答は、「はい」が38人(93%)と非常に多く、「どちらともいえない」が2人(5%)、「非該当」が1人(2%)でした。自由意見には、「入浴にしても清潔感があって安心出来ます。だいぶ古いですが、きれいになっています。掃除が行き届いています。建物の古さで多少の臭い等があります。」などの記述がありました。				
7. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	38	3	0	0
回答は、「はい」が38人(93%)と非常に多く、「どちらともいえない」が3人(7%)でした。自由意見には、「とても親切で元気がよく、気持ちよく接しています。」という記述がありました。				
8. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	37	3	0	1
回答は、「はい」37人(90%)と非常に多く、「どちらともいえない」が3人(7%)、「非該当」が1人(2%)でした。自由意見には、「その日の体温や血圧等に(目)良く行き届き安心して過ごす事が出来ます。疲れたり体調が悪くなったりするとベットが沢山あって対応しているので安心です。」という記述がありました。				
9. あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	26	9	0	6
回答は、「はい」26人(63%)、「どちらともいえない」が9人(22%)、「非該当」が4人(10%)、無回答が2人(5%)でした。自由意見には、「そう言う事はないので信頼できます。そういう事があるのかどうか分かりません。私は未だその様な場に(いた)経験がないので、スタッフの方々を信頼しております。」という記述がありました。				
10. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	38	3	0	0
回答は、「はい」が38人(93%)と非常に高く、「どちらともいえない」が3人(7%)でした。自由意見には、「プライバシーがかたく守られ、ちょっと感情に冷たさを感じ淋しい時がありました。対応の仕方の問題がある時があった。今年に入り忘れる事が多くなり、残念です。ぬり絵など良く出来ませんが、本人は全く解りません。」という記述がありました。				
11. あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	36	4	1	0
回答は、「はい」が36人(88%)と多く、「どちらともいえない」が4人(9%)、「いいえ」が1人(2%)でした。自由意見には、「この件は大変かたく守って頂いております。」という記述がありました。				
12. あなたのサービスに関する通所介護計画(目標)を作成したり見直しをする際に、当事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	37	3	0	1
回答は、「はい」37人(90%)と非常に高く、「どちらともいえない」が3人(7%)、「非該当」が1人(2%)でした。自由意見は、ありませんでした。				

13. あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	38	3	0	0
回答は、「はい」38人(93%)と非常に多く、「どちらともいえない」が3人(7%)でした。自由意見は、ありませんでした。				
14. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	33	6	0	2
回答は、「はい」33人(80%)と多く、「どちらともいえない」が6人(15%)、「非該当」と無回答がそれぞれ1人(各2%)でした。自由意見には、「色々決めりがあるのでしょうが、もう少し人間関係に温かみが欲しいと思いました。時がすぎれば良いと思われる時があった。」という記述がありました。				
15. あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	20	10	2	9
回答は、「はい」20人(49%)、「どちらともいえない」が10人(24%)、「いいえ」が2人(5%)、「非該当」が6人(15%)、無回答が3人(7%)でした。自由意見には、「初めて知りました。ケアマネに相談しています。未だその場にあっておりません。」という記述がありました。				

《総合的な感想》 現在利用している通所介護【デイサービス】を総合的にみて、どの程度満足していますか	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
	19	18	3	0	0	1
	46.3%	43.9%	7.3%	0.0%	0.0%	2.4%