

(別添3-2)

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 **特別養護老人ホーム**  
 事業所名(施設名) **紅林荘**

### 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様のお部屋にて実施いたしました。		
利用者定員(人)(併設短期入所)	80人(4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介護度、利用年数、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(%)	14.3%		

### 2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、大変満足とどちらかといえば満足を合わせて、8割を超えており満足度は高い。こんなものかと思っているという声もあり、さらに満足度調査等を実施して、満足度の向上に期待したい。

### 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。	10人	2人	0人	0人
		83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
8割以上の方がはいと答えている。とてもよくしているという声が多いが、少々引っかかる面もあるとの声もあった。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	9人	3人	0人	0人
		75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
75%の方がはいと答えており、評価は高い。					
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。	6人	1人	0人	5人
		50.0%	8.3%	0.0%	41.7%
はいの方が5割だが、人に知られたくないことはないという方もおり、非該当が4割になっている。					
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人	1人	1人	5人
		41.7%	8.3%	8.3%	41.7%
サービス内容について、説明するもわからない方もおり、非該当が4割を超えている。					
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。	7人	1人	2人	2人
		58.3%	8.3%	16.7%	16.7%
6割近くの方が理解してくれていると答えているが、話をしたことがないという方もいた。					

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	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。	8人 66.7%	2人 16.7%	0人 0.0%	2人 16.7%
7割近い方がはいと答えているが、必要がない、遠慮があるという方もいた。					
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人 0.0%	0人 0.0%	1人 8.3%	11人 91.7%
職員以外の人について説明したが、ほとんどの方が非該当となった。					
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。	9人 75.0%	2人 16.7%	0人 0.0%	1人 8.3%
8割近い人がはいと答えており、中には具合が悪くなったことはないと言った方もいる。					
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。	3人 25.0%	1人 8.3%	1人 8.3%	7人 58.3%
1人暮らしだった、家族はいないという方が多く、6割近くが非該当となった。と答えているが、多少違うと思うと話された方もいた。さらに、統一した対応が望まれる。					
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。	10人 83.3%	1人 8.3%	1人 8.3%	0人 0.0%
8割以上の方がはいと答えており、職員間で統一した介護をされている様子が伺える。					
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。	4人 33.3%	1人 8.3%	1人 8.3%	6人 50.0%
サービス計画についてわからない方が多く、非該当の割合が5割となった。					
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。	1人 8.3%	0人 0.0%	9人 75.0%	2人 16.7%
いいえが8割近く、居心地はよいと答えた方もいた。					
問13	お風呂は楽しみですか。	9人 75.0%	1人 8.3%	1人 8.3%	1人 8.3%
お風呂が嫌いな方もいたが、多くの方は楽しみになっている。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	10人 83.3%	1人 8.3%	0人 0.0%	1人 8.3%
8割以上の方は、ゆっくり入ると答えており、満足度は高い。					
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。	6人 50.0%	1人 8.3%	0人 0.0%	5人 41.7%
自分で行っているという方も多く非該当となっている。介助を受けている方は、はいと答えている。					

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。	7人 58.3%	1人 8.3%	0人 0.0%	4人 33.3%
6割近い方がはいと答えており、安心、車いすの点検をしてくれると具体的な話も出た。自分で行っているというかたは非該当に入っている。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事については全員の方が美味しいと答えており、食に関する取り組みの良さが伺える。					
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 83.3%	0人 0.0%	1人 8.3%	1人 8.3%
具体的に、ほぐしてもらっている・刻んでもらっていると話されており、はいが8割以上である。					
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 91.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
9割以上がはいと答えており、口腔ケアの取り組みが十分になされていることが伺える。					
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。	4人 44.5%	0人 0.0%	6人 11.0%	2人 44.5%
いいえと答えた方は、かゆみがあり薬を塗ってもらうと話されていた。					
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。	2人 16.7%	0人 0.0%	1人 8.3%	9人 75.0%
面会に来ないと答える方も多く、非該当の率が高くなっている。					