

(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) **あさぎりの郷**

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		
利用者定員(人)(併設短期入所)	80i(短期16)	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、認知症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(%)	15.0%		

2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度評価は、大変満足と満足を合わせて約7割で、あとはどちらでもないと答えている。具体的に、よくしてくれている、不足はないなどの声もあるので、さらに満足度が上がるように検討されることを期待したい。

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割以上が、はいと答えており、みんな優しいとの声も聞かれた。					
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、はいと答えているが、さらに個別に話を聞く工夫を期待したい。					
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。	9人	0人	0人	3人
		75.0%	0.0%	0.0%	25.0%
プライバシーについて、守ってくれるという声の他、人に聞かれて困ることはないという声もあり、非該当となっている。					
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。	4人	1人	0人	7人
		33.3%	8.3%	0.0%	58.3%
サービス内容について説明するも、わからない利用者もあり、非該当の割合が6割近くになっている。					
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。	6人	1人	0人	5人
		50.0%	8.3%	0.0%	41.7%
半数がはいと答えているが、聞かれたことがないという声もあり、非該当が4割強となっている。					

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	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。	9人	1人	0人	2人
		75.0%	8.3%	0.0%	16.7%
75%の方がはいと答えており、不満はないけど対応してくれる、対応してくれてうれしいという声もあった。					
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人	1人	11人
		0.0%	0.0%	8.3%	91.7%
職員以外の人について説明するも、ほとんどの方が非該当という結果になっている。					
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。	10人	0人	0人	2人
		83.3%	0.0%	0.0%	16.7%
きちんと対応してくれるとの声が多く、安心して過ごされている様子が伺える。					
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。	9人	0人	0人	3人
		75.0%	0.0%	0.0%	25.0%
75%の方がはいと答えており、たぶん連絡してくれていると思うという声もあった。					
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。	10人	1人	0人	1人
		83.3%	8.3%	0.0%	8.3%
8割以上の方がはいと答えており、職員間で統一した支援が行われていることが伺える。					
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	0人	0人	8人
		33.3%	0.0%	0.0%	66.7%
問4と同様に、サービス計画について、わからない利用者が多い。はいと答えた方には、リハビリをしてくれる・願いを聞いてくれるという具体的な声があった。					
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。	0人	0人	11人	1人
		0.0%	0.0%	91.7%	8.3%
ほとんどの方が、危ないところはないと答えており、安全への配慮が伺える。					
問13	お風呂は楽しみですか。	10人	0人	2人	0人
		83.3%	0.0%	16.7%	0.0%
お風呂が好きではない方もいるが、毎月りんご風呂やゆず風呂など季節にあったお風呂の提供があり、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	1人	1人	0人
		83.3%	8.3%	8.3%	0.0%
もうちょっと長く入りたいと言っている方もいたが、ほとんどゆっくりと入っているとの答えだった。					
問15	職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	7人	1人	0人	4人
		58.3%	8.3%	0.0%	33.3%
自分で行っている、オムツだからという方もいたが、介助の必要な方は、はいと答えていた。					

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。	11人 91.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
ほとんどの方がはいと答えており、慎重にしてくれる、みんな見てくれているなど、安心している様子が伺える。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	7人 58.3%	4人 33.3%	1人 8.3%	0人 0.0%
嗜好調査はされているが、今までの食習慣もあり、はいと答えた方は6割弱である。					
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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
100%はいと答えている。食べやすくしてくれている・食べやすいとの他、普通に食べているという声もあった。					
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。	11人 91.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
9割以上の方がはいと答えており、口腔ケアの取り組みが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。	6人 50.0%	0人 0.0%	6人 50.0%	0人 0.0%
いいえと答えた方の多くは、かゆみや座っているとおしりが痛いと話されていた。					
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。	8人 66.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 33.3%
家族等と職員の関わりがわからない方もおり、はいと答えた方は、家族等が担当者会議への参加をしていることを知っていた。					