

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 特別養護老人ホーム 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
利用者総数 (80人)	
調査対象者数 (19人)	
有効回答者数 (19人)	
利用者総数に対する回答者割合 (23.8%)	

2 利用者調査全体のコメント

食事については多くの回答者が満足している様子です。 施設内での日中活動や職員のコミュニケーションの取り方に工夫をすると、より高い満足度が得られると感じます。

3 利用者調査の結果

調査項目	実数 (人)			
	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。	18	0	1	0
・嗜好調査を基に提供する食事や、行事食・出前などもあり、好評です。				
問2 味はおいしいですか。	17	1	1	0
・好評で、嗜好調査に基づく提供の結果と思われます。				
問3 食事について、好みなど要望は聞いてくれますか。	18	0	1	0
・嗜好調査や調理部職員の問い掛けなどにより、好みのものとなっているようですが、「嫌いなもの時は、別のメニューにして欲しい。」という回答もあります。				
問4 お風呂にはゆっくり入れますか。	17	2	0	0
・安心して入浴を楽しんでいるようです。				
問5 お風呂の介助は安心できますか。	17	1	0	1
・「機械浴に慣れたので、安心してゆっくりと入れます。」という回答もあります。				

調査項目		実数 (人)			
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。	17	2	0	0
・「相部屋なので、快適に仲良く暮らしている。」という回答もあります。					
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)。	17	1	0	1
・提供する介護には満足しているようです。					
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)。	17	1	1	0
・概ね好評です。					
問9	日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれますか。	16	2	1	0
・「入浴の際に、毎回健康チェックをしてくれる。」という回答もあります。					
問10	病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか。	15	3	1	0
・好評で、「医療機関へ連れて行ってくれる事もある。」という回答があります。					
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)。	15	2	2	0
・「若い職員が多いので、気が利かない面もある。」「ベテラン職員が新人職員に指導しています。」など、職員の様子をよく見ていることがわかります。					
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。	14	4	0	1
・肯定する回答が少ないのが気になります。					
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)。	13	4	2	0
・「落ち着いたのが暮らしができます。」という回答もありますが、肯定する回答が少ないのが気になります。					
問14	一日の過ごし方は、あなたにあっていますか(ペース、生活内容)。	11	4	3	1
・「身内の面会が楽しみです。」「介護相談員が来るのが楽しみです。」「時々外出させてくれるのでありがたい。」「外食が楽しみです。」などの回答があります。一方で、否定する回答やどちらともいえないという回答が多く、日中活動の検討が必要かもしれません。					
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。	8	7	3	1
・「色々あるが、活動が終了するとすぐ帰ってしまい、交流することはない。」という回答もあります。回数から交流の内容へと改革する必要があると感じます。					

調 査 項 目		実 数 (人)			
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	施設ではあなたの意思が尊重されていますか。	13	5	1	0
・概ね好評です。					
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。	10	3	2	4
・家族・親戚の方に任せているようで、肯定する回答は少ないです。					
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。	6	8	1	4
・「家族に全て任せている。」「息子夫婦に任せているので安心。」という回答などがあります。					
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。	2	11	1	5
・施設の周知がなされていないようです。					
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。	1	12	0	6
・問19と同じ					
問21	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか。	1	12	0	6
・問17と同じ					
問22	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか。	10	5	0	4
・「職員が忙しそうで、お願いするのをためらう時もある。」「自宅への帰省をもう少ししたいが、難しいようだ。」という回答があります。適度な声掛けや挨拶などから、利用者の声を聴きだす取り組みが必要と思います。					
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。	11	4	0	4
・「誰に言えばよいのか分からないし、職員はよくやってくれているので言いづらい。」「私物がなくなった時に捜してくれた。」という回答があります。しかし、肯定する回答が少ないのが気になります。					