

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) 特別養護老人ホーム 杏寿荘

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	* 具体的な分かり易い言葉で質問、調査者2名と補助者1名で面談。
利用者総数(人)	70人	
調査対象者数(人)	14人	* 対象者は理解力と判断力があり正確な受け答えができる方を選んでいただいた。
有効回答者数(人)	14人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	20%	

2 利用者調査全体のコメント

聞き取り調査を行った利用者の平均年齢は83歳前後で平均介護度が2.9、平均在籍年数は運営主体が移管される前から含めると3.5年前後で数ヶ月から10年以上と幅広い。自ら語っていただいた中で、施設利用に際してはご主人や息子さん、娘さんなどの家族に加え、義弟やいとこが探してくれたというケースが多く、入居後も頻りに訪れる家族がいたり、何か必要なものがあれば家族に頼んでいる、お嫁さんが心配してくれるなどと施設に入居しても家族との関係が継続できるようにしている。

戦中・戦後の耐乏生活を強いられた利用者もいるので贅沢は避けなければという意識も強く、食事の好き嫌いは言わないで何でも食べる、おやつもお茶とせんべいだけあれば後はいらないと質素な生活で良い、人生はいつまでも修行という声もあり、家族や職員の手助けを得ながら生かさせていただいているという感謝の気持ちを表す利用者もいた。

施設の選択や申し込み、また、重要事項についての説明については利用者に代わって家族が関わることが多く、施設サービス計画についても同様である。

職員の接遇面では利用者の尊厳が守られており利用者の満足度は高い。言葉遣いが丁寧でハッキリ言ってくれるので分かりやすい、また、職員が良く話を聞いてくれ可能な範囲で対応してくれるなど、受容という面で好感を持っている利用者が多い。職員が手の少ない中でよくやってくれていると職員の忙しさに理解をしめしつつ、今は職員に恵まれているという利用者もあり、職員の質を高めるために施設として前向きに取り組んでいることが窺われた。

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	13	1	0	0
	93%	7%	0%	0%
献立は多彩で、魚、肉、野菜など副食も多く食べきれないほどであるという声が聞かれ多くの利用者が満足している。そば、うどんなどの麺類、郷土食である「おやき」などが提供されることもあり楽しみ一つである「食」が充実していることが窺えた。限られた利用者ではあるが、パンが好きなのでできれば多く出して欲しいという要望があった。				
問2 味はおいしいですか	11	2	1	0
	79%	14%	7%	0%
提供されている物は味もよく自分の好みに合っていて何でもおいしくいただいているという利用者が多い。また、全て食べて容器はいつも空にしているという方もいた。一方、味覚の違いや食事制限などあることから味がうすいという声も聞かれ、調理内容によっては硬さが気になることもあったり、その背景が把握できないが料理が冷たくおいしくないの温かいものを食べたいという利用者もいた。				
問3 食事について、好みなど要望は聞いてくれますか	12	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
戦中・戦後の厳しい時代を経験した利用者もいるので贅沢は禁物という雰囲気を感じられ、食事の好き嫌いを聞いてくれるが何でも食べられるという利用者も多く、おやつもお茶とせんべいだけあれば後はいらぬという声もあった。そうした中でも誕生日には好きなパン食にしてくれる、入所時に話を聞いてくれ苦手な交ぜご飯やそば、納豆などのアレルギーのある食材の時には代替のものを出してくれるという利用者もいた。食の形態も歯の状態や体調に合わせキザミやおかゆにいただいている、おやつは部屋へ運んでいただいている、餃子が好きで職員が馴染みの店に連れて行ってくれたという声も聞かれた。				

問 4 お風呂にはゆっくり入れますか	12	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
決められた日曜日と木曜日、火曜日と金曜日、水曜日と土曜日のそれぞれの3パターンで週2回入浴し、ゆっくり入っているという利用者が多い。風呂は好きで湯船につかって温まれるという声も聞かれた。また、去年できた足湯は気持ちが良いと新たな取組みに満足を示されている利用者も多い。手術しているので時間については職員が配慮してくれるという方もおり、心身の状態に合わせた対応がされている。一方で決められた時間でしようがないがもうちょっとゆっくり入りたいという要望が聞かれた。				
問 5 お風呂の介助は安心できますか	12	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
心身の状態や意向に合わせた入浴介助がされている。着脱も丁寧に手伝ってくれ、職員が一人ずつ入れてくれ一般浴槽で背中も流してくれる、リフト浴で入っているなどの声が聞かれた。自分一人のできるが見守りをしてくれるので安心という利用者もいた。				
問 6 施設の部屋の温度や明るさ、臭いは快適ですか	9	5	0	0
	64%	36%	0%	0%
日当たりが良く部屋も明るく気持ちが良い、4人同室であるが窓際なので明るくてよい、部屋の前にふじ棚があり綺麗ですばらしいと部屋の環境の快適さを述べる利用者が多い。一方、施設の老朽化もあるのか、部屋は明るい窓際で寒いと漏らす方もいた。				
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)	9	4	1	0
	64%	29%	7%	0%
必要に応じてトイレ介助、移乗介助などが丁寧にされている。また、オムツであるが1日4回、親切・丁寧に替えてくれるという方もいた。ナースコールへの対応についてはその必要とする頻度により分かれるところで、自分でできるのでナースコールを押すことはないという利用者もいたが、コールをすればすぐ跳んで来てくれる、来てくれるので安心、深夜でもすぐ来てくれる、屋間であれば来てくれるという肯定的な声の反面、すぐに来てくれない時もあるとの声も聞かれた。				
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)	13	1	0	0
	93%	7%	0%	0%
衛生面に配慮が行き届いている。月曜日と木曜日に掃除担当の方が来てくれ、1週間に1回シーツ交換もしてくれよくやってくれると満足感を示す方が多い。シーツやタオルが汚れたときには随時交換してくれるという声も聞かれた。				
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	11	3	0	0
	79%	21%	0%	0%
毎日当番の職員が体の調子を聞いてくれ、1週間に1回体温や血圧も測ってくれていると職員が一人ひとりの体調の変化に注意していることを聞くことができた。職員が間に入るが看護師も聞いてくれ、即、対応してくれるという声もあった。時々、頭痛があるが、おしゃべりしながらやさしく聞いてくれるという利用者もいた。				
問10 病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	11	3	0	0
	79%	21%	0%	0%
利用者に異変が生じた時に早く気づきその対応も迅速で基本に沿っているといえる。高熱が出た時に職員が二晩ついてくれ至れりつくせりであった、軽いケガの時はシップを貼って頂いた、風邪の時には即対応してくれる、神経痛やリュウマチで体全体が痛いがよく見てくれるなどの声も聞こえた。また、薬についても気をつけてくれるという利用者が多かった。				
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)	12	1	1	0
	86%	7%	7%	0%
利用者を尊重しており接遇面での基本も守られており満足度は高い。言葉遣いが丁寧にハッキリ言ってくれるので分かりやすい、耳が遠いをお願いをすればすぐしてくれる、やさしく頼りにしている、乱暴なことは全くない、職員が良く話をしてくれるなど職員の対応に好感を持っている利用者が多い。				

問12 他の人に聞かさ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	3	0	0
	79%	21%	0%	0%
プライバシー保護について職員が遵守していることを多くの利用者から伺うことができた。入浴の時に手術痕の残る体にも気を遣ってくれカーテンを引いてくれる、自分は女性職員による介助を希望しそのようにしていただいている、お風呂は自分も納得して男女関係なく介助していただいております。また、他の方が自分のテレビを見たり、家族などと話しているときにカーテンを引いてくれるという方もいた。				
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)	11	3	0	0
	79%	21%	0%	0%
利用者の希望や好み、一人ひとりの力量に合わせて自分自身で決め暮らせるようにしている。テレビで歌番組などの好きな番組を見たりリハビリをしている、目が悪いのでテレビは見れないので聞くことに専念している、隣の方とおしゃべりしている、レクリエーションやリハビリをコツコツしている、リハビリをしたことにより詩吟をしたり筆を持つことができた、新聞を読んでいる、算数ドリルをしており希望すればすぐ用紙を出してくれるなどの声が聞こえた。				
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)	10	3	1	0
	71%	21%	7%	0%
利用者一人ひとりのペースを大切に職員が支援している。のんびりしていると語る利用者が多かった。カラオケをしたり絵・習字を書いている、午後絵を画いている、静かなほうが良いという利用者がある一方、元気な利用者からじっとしていることが多く時間がありすぎると手持ち無沙汰であるとの声があった。				
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	11	3	0	0
	79%	21%	0%	0%
施設内での活動の多彩化が図られ、利用者の暮らしの中でも張り合いになっている。踊り、歌などのボランティアが来てくれ楽しんでいる、傾聴ボランティアが来てくれ話が楽しい、幼稚園児が来て歌や遊戯で交流することが楽しみで来たときに塗り絵をプレゼントしているなど、満足している方が多い。				
問16 施設ではあなたの意思が尊重されていますか	10	4	0	0
	71%	29%	0%	0%
自分の思いや意向について聴いてくれるという利用者が多い。してほしいことや欲しいものがあれば聴いてくれる、また、言えばやってくれるという声がかかれた。着るものなど必要なものがあれば家族にしているという利用者が多かった。				
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	4	9	1	0
	29%	64%	7%	0%
施設サービス計画の策定に当たってはご主人や息子さん、娘さんなど家族が要望を伝えるケースが多いようである。自分の要望を直接伝えている利用者もあり、元気になるればと立位保持などのリハビリを取り入れてくれた、塗り絵なども計画に入れてくれたという声も聞こえた。リハビリプランに沿って日常生活でのリハビリに取り組んだ利用者から、1日も欠かさず一生懸命取り組んだ結果、色々なことができるようになってうれしいとの言葉もあった。				
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	1	11	2	0
	7%	79%	14%	0%
策定後の施設サービス計画は問17同様、ご主人や息子さん、娘さんなど家族へ説明されているケースが多いようである。限られた利用者ではあるが入口の机で説明を受けていると本人に説明がされていることも確認できた。				
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	3	11	0	0
	21%	79%	0%	0%
施設利用に際しては問17・18同様、ご主人や息子さん、娘さんなどの家族に加え、義弟やいとこが探してくれたというケースが多いようである。地元人間なので昔からよく知っていた、ショートステイを利用したり入ったりしていたので良くわかっていたという声もあった。また、病院退院に際して紹介を受けて利用に到った方もいた。				

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	4	9	1	0
	29%	64%	7%	0%
問17・18・19同様、ご主人や息子さん、娘さんなど家族が説明を受けたり見学しているケースが多いようである。利用者自身としては入所してから説明を受けた、入ってから教えてくれたという利用者が多い。				
問21 契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	1	13	0	0
	7%	93%	0%	0%
問17・18・19・20同様、ご主人や息子さん、娘さんなど家族が契約内容の説明を受けているケースが殆どのものである。				
問22 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	12	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
利用者から意見や要望などを言い出し易いように環境が整えられている。職員との信頼関係もできつつあり、職員とは希望をハッキリとものを言える良い関係だ、気軽に言える、言ってもいやな顔はされない、十分やっていただいているとの声が聞かれた。				
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	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
出された意見や要望は利用者一人ひとりの施設サービス計画の援助内容や施設全体のサービスに反映されるようになっている。看護師にリハビリについて希望を伝えやっただき色々なことができるようになった、職員も可能な範囲で対応してくれる、職員に恵まれているなどの声があった。				