

福祉サービス事業種別	特別養護老人ホーム
施設・事業所名	紅林荘

1,利用者調査概要

調査対象者	利用者本人	※配慮・留意した点
調査方法	アンケートによる個別聴き取り調査	○利用者調査は、施設内にて 10 名の利用者の個別聞き取り調査を実施しました。各フロア5名を選出していますが、個室にて1対1での対面で行っています。
利用者定員 (人)	定員 80 名	
調査対象者数 (人)	10 名	
有効回答数 (人)	10 名	
定員に対する回答者割合 (%)	12.5 %	

2,利用者調査の全体的コメント

○利用者調査は、フロアごとに5名の利用者を代表として選出していただき、個室にて一人ひとりとゆっくり面談の時間をとり、お話を伺うことができました。入所前に歩んでこられた人生での懐かしいお話も交えながら、現在の生活の様子をお聞きすることができました。日々の暮らしは、職員や関係スタッフの皆さんの温かな配慮のある適切な介護支援を受け、体調に配慮されたケアを受けながら、安定した暮らしをおくられている様子が伺えました。各支援や介助場面では、機械化された設備が整い、相互に安全で負担のかからない介護を目指して取組まれており、安心な環境や対応に満足されていることが伺えました。
--

3,利用者調査結果

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当
問1. 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	7	1	1	1
・ほとんどの職員が優しく親切で怖い人はおらず、よく見てくれるとの意見がほとんどでした。いろいろな職員がいて、厳しい人やしっかりしている人もいるという感想もありました。				
問2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	7	3	0	0
・あまり話をしないという方もありましたが、よく聞いてくれるという方が多かったです。				
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	0	0	1
・「たぶん守ってくれると思う」との多数意見を伺えました。				

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	2	1	2
・家族との面談の際に職員からの話を聞いたり説明を受けたりしています。				
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。	3	5	1	1
・農作業で忙しかった事や登山の話がされたり、俳画を趣味にされている方は「部屋に貼ってあるから見ていきな」とおっしゃったりするなど好きなことを楽しまれて、職員への伝達ができている様子が伺えました。				
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。	7	2	0	0
・「不満や要望はそれほどない」との回答が多かったです。職員と仲良しとおっしゃる方もありました。				
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。	4	2	0	4
「よくわからない」という回答が多かったです。「この人ならいいかな、と決めた人に話していると」という回答もありました。				
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。	7	2	0	1
・「ちゃんとやってくれると思うよ」という方が多く、「コロナになって迷惑をかけた」と別室で対応してもらったことや「ここへ来て元気になった」と対応に感謝されている方もありました。				
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。	4	4	0	2
・「連絡してくれると思う」「家族も安心していると思う」という方もありました。				
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。	9	0	0	1
・医療面からの介護サービスの統一が図られており、職員間でのきめ細かい連携で、均一な対応に満足されている方が多いことが伺えました。				

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。	5	2	1	2
・サービス計画について、十分に理解されている方は少ない様子でしたが、「だいたいはやってくれるのではないかと期待されている様子が伺えました。				
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。	2	3	3	2
・自分で車椅子で移動される方もあります。「危ないところへは行かない」「危ない所や困った事は無い」というコメントもありました。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	7	2	1	0
・お風呂が好きで楽しみにされている方が多かったです。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	8	2	0	0
・「忙しい時もある」との意見もありましたが、ほとんどは、ゆっくり入ると満足されている方が多かったです。				
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。	7	1	0	2
・「車椅子で移動して自分で行く」という方もありました。必要に応じて、個別に安心した支援を受けられて満足されている方が多いことが伺えました。				
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	0	0	3
・居室や廊下、フロアは広く平らで、移動できる設備が整っていて安心して過ごされています。				
問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	9	1	0	0
・「おいしい、嫌いな物は無く残さず食べる、沢山食べる、感謝している」など、満足されている意見が多数でした。「果物を出して欲しい、味付けがちょっと物足りない」との意見もありました。				

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。	8	2	0	0
・食事の嗜好について話をされる方もありました。利用者の状態に応じて、食べやすいように配慮された食事が提供されており、満足されている方が多いことが伺えました。				
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。	7	2	0	1
・「自分でやっている」との回答が多かったです。				
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。	8	1	1	0
・快適な皮膚状態の方が多い様子です。医師や専門職との連携で医療面での適切なケアを受けています。				
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。	5	2	1	2
・「面会の制限があるのでよく分らない」「聞いて対応してくれると思うよ」「家族も安心している」という回答がありました。				