

(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） **ローマンうえだ**

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）	103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）	13人		
有効回答者数（人）	13人		
利用者定員に対する回答者割合（%）	13%		

2 利用者調査全体のコメント

すべての事業所に共通に職員の対応、丁寧な接し方の満足度が高い。法人として接遇に力を入れ、また、本人主体の生活を理解したとき当たり前の接遇になっているのだろうか。利用者は職員が忙しく働いていることを理解しながらも自分の主張や要望を優先順位を見ながら職員への訴え、自分のペースを保っている様子が感じられる。利用者にとって食は大きな楽しみの一つでもあり、選択メニューなど含めた更なる工夫にも期待したい項目と感じられた。

3 利用者調査の結果

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1	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	13人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
回答いただいたすべての利用者は、職員の丁寧な対応に満足しているようです。職員の接遇に満足度が高い項目です。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	11人 84.6%	2人 15.4%	0人 0.0%	0人 0.0%
ほとんどの職員は、利用者の話に耳を傾けているようです。利用者も忙しい職員に遠慮しながら声かけている様子を感じられました。					
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。	12人 92.3%	1人 7.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
プライバシー保護への不満は特にないようです。					
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 30.8%	4人 30.8%	4人 30.8%	1人 7.7%
入所者にとっての支援サービス内容の理解も難しい面を感じます。日常では利用者の要望や希望などを鑑み生活支援されているようですがより質問事項が理解しにくい様子がありました。					
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。	7人 53.8%	3人 23.1%	3人 23.1%	0人 0.0%
利用者の生活歴は、細かに聴取しセンター方式にも表現されていますが、入所時に聞かれたこと等は忘れてしまうことも多く、半数程度の答えでした。					

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%	3人 25.0%	1人 8.3%	0人 0.0%
利用者も職員の日々、忙しく対応しているに遠慮もあり、その中でも伝えることは伝えながら集団生活での自分のペースを作りながら過ごしている様子がうかがえました。					
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。	2人 15.4%	1人 7.7%	3人 23.1%	7人 53.8%
第三者への相談窓口の理解は難しい面があります。					
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 76.9%	1人 7.7%	0人 0.0%	2人 15.4%
けがをしたり、体調が悪くせず過ごす利用者は、わからないと答えています。					
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 69.2%	2人 15.4%	0人 0.0%	2人 15.4%
日々職員が対応してくれ、日常的に安心して過ごしているようです。施設が自分の住む場所であり家族連絡への理解は薄い方もいるようです。					
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人 69.2%	3人 23.1%	1人 7.7%	0人 0.0%
・職員によって違う。・同じように対応。・全職員同じように親切にやってくれる。・だいたい同じ方ばかり。・お風呂にもほとんど自分で。大したお世話になっていない。・言い方が雑な人もいる(決まった人)。					
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。	10人 76.9%	1人 7.7%	1人 7.7%	1人 7.7%
施設入所で満足し過ごされている様子がありますが、ここが生活の場所と理解されておらず、在宅をいつも思い描いている利用者の様子が感じられます。					
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。	4人 33.3%	0人 0.0%	7人 58.3%	1人 8.3%
リフト移乗は初めての利用者は少し不安に感じているようです。初めての利用者などは不安を感じることがあるようです。職員の声掛けで安心した声も聴かれます。					
問13	お風呂は楽しみですか。	13人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
入浴は利用者にとって大きな楽しみであり、満足な様子、話の内容が聞かれました。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	10人 76.9%	3人 23.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
体調により入浴時間に留意している様子がうかがえますが、それでも入浴は気持ちよくもう少し長く入りたい人もおられます。					
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。	10人 76.9%	1人 7.7%	0人 0.0%	2人 15.4%
アンケートで答えてくれた方は自分で行かれる方もいるので非該当としています。トイレに誘導してくれることに安心しておられました。					

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	0人	1人	1人
		84.6%	0.0%	7.7%	7.7%
車いすでの不安を感じる方はいますが優しい声掛けに不安な気持ちも薄れているようです。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	11人	2人	0人	0人
		84.6%	15.4%	0.0%	0.0%
食事への満足は高く、更なる食の楽しみの工夫に期待したい項目です。					
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	1人	0人	0人
		92.3%	7.7%	0.0%	0.0%
食事方法に満足され、食べやすい形態 介助に満足されています。					
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。	10人	0人	0人	3人
		76.9%	0.0%	0.0%	23.1%
介助方法の適切な対応に満足されていますが、自分で行う方は非該当の結果です。					
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。	4人	0人	5人	4人
		44.5%	0.0%	11.0%	44.5%
項目、回答のとらえ方、ない方は「はい」の回答内容としています、高齢になると乾燥などで苦しむ利用者が多いようです。環境や皮膚トラブルにさらに注意していきたい項目です。					
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。	10人	3人	0人	0人
		76.9%	23.1%	0.0%	0.0%
家族との連携、本人も気にされている項目でした。					