

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 介護老人福祉施設  
事業所名(施設名) 特別養護老人ホームさかき美山園

## 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会議室、相談室にて実施いたしました。		
利用者総数(人)(短期入所含)	50人(10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、入居年数、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

ほとんどの利用者は、施設の食事には満足され、施設の生活に満足されているようです。職員からの声かけ、会話を楽しみにされ過ごされている様子を感じられます。人との交流などを楽しみにされている様子が伺えます。利用者は職員の行動をしっかり観察され、質問に答えていました。

## 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 いいない	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	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
毎日色々な食事が出てくることを楽しみに感じている様子が伺える利用者が調査対象者すべてです。					
問2	味はおいしいですか	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者のほとんど全ての方がおいしく食べていると答えています。					
問3	食事について、好みなど要望は聞いてくれますか	9人 75.0%	2人 16.7%	1人 8.3%	0人 0.0%
誕生日会や好みを聞いて食事を出してくれる事が、利用者にとって楽しみの様です。利用者の好きなものを食べたいと言う気持ちの表れが嫌いなものを羅列する言葉に繋がっている様子を感じられました。					
問4	お風呂にはゆっくり入れますか	10人 83.4%	0人 0.0%	1人 8.3%	1人 8.3%
調査対象のほとんどの利用者がゆっくり入浴されているようです。					

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5	お風呂の介助は安心できますか	10人	0人	1人	1人
		83.4%	0.0%	8.3%	8.3%
8割を超える調査対象者が安心して介助を受けているようです。					
問6	施設の部屋の温度や明るさ、臭いは快適ですか	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
調査対象全ての利用者が、居室の清潔感に満足されています。					
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)	9人	1人	2人	0人
		75.0%	8.3%	16.7%	0.0%
利用者の7割を超える方は生活に必要な介護に満足を感じています。利用者は職員を十分観察し意見を述べています。大勢の利用者に対応する職員の気持ちも十分理解している意見が聞かれます。					
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)	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
いつも清潔な部屋で過ごされ調査した全ての利用者が満足しています。					
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人	1人	0人	0人
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
職員から声かけしてもらうことがとてもうれしいようです。					
問10	病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
身体の調子が悪い時など職員が良く対応してくれることがうれしいようです。また、職員に良く話を聞いてもらいたい気持ちを感じられます。					
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)	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職員が話かけてくれることがとてもうれしい感じが感じられます。すべての利用者が職員の声かけを待っているようです。					
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	7人	5人	0人	0人
		58.3%	41.7%	0.0%	0.0%
4割を超える利用者が職員の対応について、職員も慣れていないからと寛容に考え、職員に感謝されている様子がみられます。利用者の気持ちに沿った支援等検討したい項目です。					
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)	10人	2人	0人	0人
		83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
調査対象の8割を超える方は自分のペースで過ごされています。2割程度の方は、介助を受けているので仕方ないとのあきらめな様子が見られました。					

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)	9人 75.0%	3人 25.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
7割を超える方は、施設の生活が自分のペースになじんでいるようです。季節や活動に楽しみを感じているようです。事業計画など利用者にも理解できる方法で伝えることも検討してみたいものです。					
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	5人 41.7%	2人 16.7%	4人 33.3%	1人 8.3%
ボランティアが施設と地域の橋渡しと言う役割も勘案し利用者との交流の場も作り、職員ばかりでなく地域との交流が活発になると良いです。					
問16	施設ではあなたの意思が尊重されていますか	10人 83.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 16.7%
8割を超える利用者が満足しています。					
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	1人 8.3%	0人 0.0%	1人 8.3%	10人 83.3%
要望を聞くなど行われているが、意向に沿ったプラン等質問や理解が難しい項目だと思われます。					
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	3人 25.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	9人 75.0%
施設サービス計画について、ほとんどの利用者が解らないと答えています。計画作成の流れなどの理解のしにくさを感じる項目です。					
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	3人 25.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	9人 75.0%
病院からの情報でサービス利用について知る方が多いようです。ホームページと答えている方もいますがほとんどの利用者は解らないと答えています。					
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	4人 33.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	8人 66.7%
家の人が話してくれたり病院からの紹介で入居する方が多くほとんどの利用者は解らないと答えています。					
問21	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	3人 25.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	9人 75.0%
家族同席で行うため、ほとんどの方は解らないと答えています。					
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人 83.4%	0人 0.0%	1人 8.3%	1人 8.3%
調査した利用者の8割の方が気軽に職員に話をすることができると答えています。					
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人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員は、利用者が話をしっかり聞いて対応してくれることに満足と感じています。					