

利用者調査の結果

福祉サービス種別 通所介護
事業所名(施設名) かるいざわ敬老園デイサービスセンター

1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	アンケート方式	* 事業所から説明をしていただき、福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明していただいた。	
利用者総数(人)	85人		
調査対象者数(人)	20人 (※事業所から回答が可能な利用者にお願ひしていただき調査へのご協力ご同意をいただいた方)		
有効回答者数(人)	14人 (※調査にご同意をいただいた利用者のうち実際に回答をいただいた方の数)		
利用者総数に対する回答者割合(%)	16.5%		

2 利用者調査全体のコメント

(注) 回答の実数の合計が14人に満たない項目には無回答という方がいます。

・利用者のうち、アンケート内容に正確に回答していただける方を厳選していただいた結果、介護予防・日常生活支援総合事業対象者も含め14名の方に絞り実施させていただいた。

・アンケート調査に回答いただいた利用者のうち90歳代が5名で平均年齢は86.7歳、男女比は女性のみ14名であった。

・利用回数についても家族等と決めているようであるが、週2回から3回利用している方が多く、週2回利用している複数の方からできれば更にもう1日増やしてもらえればありがたいなどの声が聞かれた。

・「現在利用している事業所のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という総合的な問に対しての感想では、「大変満足」「満足」とする方の合計が93%と満足度は高い。「ここに来ている人は幸せだと思います」「満足しています」「ここに来るのが楽しみです。もう少ししたら来る回数を増やせればと思っています」「最初の頃は慣れなかったけど、今はとってもいいです。他の所に行ったことは無いけれど、ここはいいと思います」など、満足を示す声が寄せられている。

3 利用者調査の結果

《生活の基本的なサービスについて》

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 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	13	1	0	0
	93%	7%	0%	0%
・回答された方の中のかなり多くの利用者が「職員は、丁寧に接してくれている」としている。「フロアの上に貼ってある“目配り”“気配り”“心配り”を見て、本当にそのように職員さんは動いてくれています」「職員の皆さんに良くしてもらってありがたいです」「いつも親切にしてもらってありがたいです」「いつも良くしてもらって感謝しています」など、満足されている方が多い。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・こちらの項目についてはほとんどの利用者が「よく聞いてくれる」としており満足度はかなり高い。この項目については意見・要望等は寄せられていない。				
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。	13	1	0	0
	93%	7%	0%	0%
・この項目についても「プライバシー(他の人に知られたくないと思うこと)を守ってくれる」とする方がかなり多く利用者の満足度は高い。この項目についての意見・要望などは特に上がっていない。				
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。	12	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
・この項目についても多くの利用者が「自分や家族の話をよく聞いてくれ、一緒に考え、わかりやすく説明してくれた」としている。この項目についても意見・要望などは上がっていない。				

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)
コメント				
問5 職員は、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	12	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
・この項目については特に意見・要望は上がっていないが「理解してくれている」とする方が多い。利用期間が短いのか、「まだ色々話していないのでどちらともいえない」とする方がいた。				
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。	13	1	0	0
	93%	7%	0%	0%
・かなり多くの利用者が「職員はきちんと対応してくれる」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
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。	8	3	1	2
	57%	21%	7%	14%
・この項目については「普段一人であるので、ここに来ると楽しいです。困ったこともないです」「まだ困った事がないのでどちらともいえない」等、「どちらともいえない」「非該当(あてはまらない)」等に当てはまる方が三分の一ほど見られた。事業所としては説明をされていると思われるが、外部の人に話すよりも職員に話したほうが早いと思っている方が多いように思われる。「いいえ」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
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。	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・この項目についてはほとんどの利用者が「職員はきちんと対応してくれる」としており満足度はかなり高い。この項目についても意見・要望等は寄せられていない。				

《生活場面ごとのサービスについて》

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)
コメント				
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	1	0	4
	64%	7%	0%	29%
・三分の二弱の利用者が「家族にすぐに連絡してくれる」としている。「まだそこまで具合悪くなったことがありません」「独居のため非該当」という利用者もおり、「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
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。	13	0	0	1
	93%	0%	0%	7%
・かなり多くの利用者が「どの職員も同じように対応してくれる」としている。「非該当(あてはまらない)」とする方は介護予防・日常生活支援総合事業の対象の方ではないかと思われるが意見・要望等はいただいている。				
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。	12	1	0	1
	86%	7%	0%	7%
・多くの利用者が「サービス計画に要望や願いが反映されている」としている。この項目については「どちらともいえない」「非該当(あてはまらない)」とする方がおり、おそらく説明を受けているものと思われるが、若干不確かなことから回答されたのではないかと思われ、おそらく、必要な時には話を聞いてもらっているもの推測される。				

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	1	11	0
	14%	7%	79%	0%
・多くの利用者が「不快に思ったり、危ないと思う場所はない」としている。若干名の方から「危ないと思う場所があります」との声が上がっているが具体的な場所については明らかにされていない。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
問13 お風呂は楽しみですか。	13	0	0	1
	93%	0%	0%	7%
・かなり多くの利用者が入浴を楽しみとされている。「ここでお風呂に入るようになってから風邪をひかなくなりました」「朝なんとなく行くのをやめようかなと思う日がありますが、ここに来るとみんなと話をしてお風呂に入るので元気になってしまいます」「家ではお風呂に入れないので、ここで入れてもらえて有難いです」等の満足の声寄せられている。現在、当事業所での入浴をしていないため「非該当」とする方が若干名いる。				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	12	0	0	1
	92%	0%	0%	8%
・こちらの項目についてもかなり多くの利用者が「ゆっくり入浴することができている」としている。問13同様、現在等事業所での入浴をしていないため「非該当」とする方が若干名いる。				
問15 職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	5	0	0	8
	38%	0%	0%	62%
・「自身でトイレに行っています」など、アンケートにご回答をいただいた方うち、排泄についておそらく自立度が高い方が多いのではないかと考えられ、「非該当(あてはまらない)」とする方が三分の二近くとなっている。三分の一強の方が「適切な時間にトイレに案内してくれる」としている。				
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。	10	0	0	3
	77%	0%	0%	23%
・送迎車の走行時の安全への配慮や車の乗降の支援、デイサービスセンター内の移動についての満足度は高い。この項目についても自立度が高い方が「自身で行っています」としており、「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	12	0	0	1
	92%	0%	0%	8%
・かなり多くの利用者が食事の味、量に満足とされている。「ご飯もおいしいです」との満足の声寄せられている。「非該当(あてはまらない)」とする方は介護予防・日常生活支援総合事業の対象の方で、昼食前までの当事業所利用となっているのではないと思われる。				

《利用内容の理解・納得について》

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	0	0	1
	92%	0%	0%	8%
・この項目についてもかなり多くの方が満足している。この項目についても、「非該当(あてはまらない)」とする方がいるが、介護予防・日常生活支援総合事業の対象の方で、昼食前までの当事業所利用となっているのではないと思われる。				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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。	4	1	0	8
	31%	8%	0%	62%
・「自身で行っています」とする声が上がっており、また、一方では「歯磨きしていません」との声もあり、毎食後歯磨きをする利用者と昼食後は歯磨きをしないという利用者間の習慣の違いがあるようで、歯磨きをする利用者で職員の援助が必要な方には対応がされている。				
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。	11	1	1	0
	85%	8%	8%	0%
・デイサービスを利用する方の多くの方は自立度が高く、現状、寝たきり状態の方はいないので床ずれ等についてのおそれのある方は少ない。そうした中ではあるが「前に薬で赤くなった事があるので、今は薬をやめています」「赤い所があり、自身でワセリンを塗っています」など、利用者自ら留意しているとの声も上がっている。				
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。	9	1	0	3
	69%	8%	0%	23%
・この項目については三分の二強の多くの利用者が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれている」としている。この項目については具体的な意見・要望等は上がっていない。「非該当(あてはまらない)」とする方から「独居のため非該当」とする声があり、在宅でデイサービスを利用しながら一人で暮らしていることが窺える。				