

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） 望月デイサービスセンター駒

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	* 利用者説明会を開き、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、二日間にわたり実施した。
利用者総数（人）	109人	
調査対象者数（人）	109人	
有効回答者数（人）	30人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	27.5%	

2 利用者調査全体のコメント

・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させていただいた結果、要支援1から介護度4の30名の方に絞り実施させていただいた。30名のうち男性が8名、女性が22名で、9名の方が要支援の方であった。聞き取り対象者の平均年齢は84歳、平均介護度は1.95、平均利用年数はほぼ3年で、言葉が出にくい方も若干名いたが職員にサポートしていただいた。

・利用する際に近所の方からの口コミで開始した方も多く、市の担当部署や隣接する病院等の公的機関からの紹介や情報を得ている方も目立った。娘さんや息子さん、奥さんやご主人がキーパーソンであると思われる方も多く、利用者本人が事業所を見学して利用に到ったケースは少ないようであるが市の管理者委託制度で運営している当事業所の培ってきた信用力から利用に到った方も相当数いるようである。

・週2～3回利用している方が多く、利用者は特に職員に対して好印象をもっている。職員の教育が行き届いており、職員間の意思統一と連携も取れており、どの職員にお願いしても同じように介助していると利用者が一様に語っている。

・利用者が楽しみとしている食事は工夫がされており、好き嫌い、苦手なものや食事制限、食事形態についても対象の利用者に合わせ代替のメニューを提供している。お饅頭、おはぎ、柏餅など手作りおやつについても携わる利用者のいきがいとなっているようである。

・入浴についても一般浴、リフト浴、器械浴など、利用者の状態に応じて個々の介助方法をとっており、それぞれのスペースもゆとりとしている。

・総合的な意見として責任者の指導が良く、職員の教育が行き届いている、職員は大したものだななど、お褒めの言葉を再三お聞きできた。また、施設内で「ブザー」が鳴ったら、職員が我先にと駆けつけていると細部まで関心をもって利用者が見ていることを聞かせていただき口には出さないが利用者の観察眼の鋭いことも感じた。

・自分は他人の悪口を言わないが他の利用者も言っていることを聞いたことがない、職員が明るく、友達(他の利用者)と話をすることも楽しいと全体の雰囲気が良いことも直接伺うことができ、利用日を指折り数えて待っている、他へ行きたくないなど、事業所のサービスに満足感を示す方が多い理由となっている。

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 事業所の建物や設備は、快適ですか。	30	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・全体が広くてよいという方が多く、トイレや浴室も広く介助に当たる実際のスペースも十分確保されており満足されている。お昼寝の時、ベッドが一人に1台あるということを強調されている方もいた。室温、照度に特別要望を言われる方はいなかった。				
問2 事業所で過ごす時間は、あなたにあっていますか	30	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者も職員も明るくおだやかで良いと全体の雰囲気が良いことを上げられる方が多かった。自分には合っているので毎回、来るのが楽しみと語る方もいた。お昼寝の時間も十分にあり自分のペースに合わせてくれるという方もいた。				
問3 職員は丁寧に接してくれますか	28	2	0	0
	93%	7%	0%	0%
・職員全員が親切でやさしく、よく見てくれると殆どの利用者が述べていた。職員は良い人ばかりで職員間の応援体制が良いという方もいた。利用して長いはずとやさしく気持ち良くやってくれ「ありがたい」と感謝の意を表す方もいた。利用して間もない方も、わからないことは親切に教えてくれると職員に好感を持っている。				

問 4 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	30	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・トイレ介助の時に下着を下ろしてくれカーテンをひき、終わったら幕を開け下着を上げてくれる。トイレのドアをしっかりしてくれ、カーテンもしてくれているという方もいた。そのほか、入浴の着脱にも気をつけてくれると職員の気遣いに感謝している方もいた。				
問 5 事業所はあなたの身体や生活の状況、要望をよく理解していると思いますか	29	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・言いたいことを言えばすぐやってくれる、頼めばなんでもやってくれるなど、要望すれば大体やってくれるという方が殆どである。聞いてくれるのでうれしい、熱がある時にも様子を見てくれるので安心と職員への信頼も厚い。困ったらお願いする、あまり頼まないなど、できるだけ自分でできることは自分でしようという自立心旺盛な方もいる。				
問 6 職員はあなたが言い出せないようなこともよく気づいてくれますか	30	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・車椅子や言葉の出ない方にも親切にしていると他の利用者が職員のこころ遣いに感心していた。同様に、様子を見て車椅子の移動にも気をつけてくれる、ジェスチャーで意思表示をしている(失語症の方)等、満足していることを聞くことができた。				
問 7 職員はあなたの話を親身になって聞いてくれますか	29	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・どんなことでも聞いてくれるので助かる、やさしく、親身になって相談にのってくれると職員の接し方に好印象を持つ方が殆どである。				
問 8 あなたが職員に要望した内容が他の職員にもきちんと伝わっていますか	29	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・集団ではあるが、連携し、皆、そろっていると述べた利用者があり、その言葉が職員間の意思疎通ができていることを端的に示している。具体的にはリハビリ内容や入浴のあと必ずコーヒーを飲むという習慣を全職員が知っていると言語の利用者もいた。そのほか、良く聞いてくれ他の職員にも伝わっている、皆で同じにやってくれるなど利用者も職員の誰かに言えば全職員に伝わることを理解している。				

《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)
問 9 食事の献立は変化があり工夫されていますか	26	3	0	0
	90%	10%	0%	0%
・週数日通うが毎回違うものが出るので楽しみにしているという利用者が多い。栄養士や調理師資格者がいるので色々出るが、現代的で新しいメニューが多く、メニューをメモし、2~3日したら自分で試して作ることもあるという利用者もいた。午前中のみで昼食を摂らないという方が数名いた。お饅頭、おはぎ、柏餅などおやつづくりのお手伝いもしていると回答した利用者もいる。				
問 10 食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	25	4	0	0
	86%	14%	0%	0%
・「肉、さしみがダメなので、野菜中心の別メニューを作ってくれる」、「乳製品がダメなので他のものに替えてくれる」、「健康上塩気のあるものがダメであるが配慮してくれている」、「きのこ類、ごぼう類が健康上ダメなので他のもので」、「牛乳を豆乳にしてくれる」など代替品を用意してくれることに感謝の意を表す利用者がいた。何のお茶にするかと聞いてくれ頼めばすぐ出してくれる、そば・うどん類もカットしてくれる、ミキサー食にしてくれるなど食事の形態についても配慮がされていることも伺えた。一方、希望は言ったことがない、好き嫌いは言っていないなど耐乏生活の経験があり何でも食べるのが当たり前であった時代の方らしい発言も聞かれた。				
問 11 食事はいつもおいしいですか	24	4	1	1
	80%	13%	3%	3%
・食事が一番の楽しみで来るという方が多い。「色々サービスを利用しているがここの食事は良い」、「平成23年ぐらいに業者が変わっておいしくなった」などと利用者も敏感であることを感じた。味も良く、栄養満点、味がしみていておいしいという方がいる一方、食事制限から塩気がないという方も若干名いた。				

問12 お風呂にはゆっくり入れますか	25	4	0	1
	83%	13%	0%	3%
<p>・看護師が入る前に体温を確認してくれるので安心して入れる、手摺りがあるので安心して入れるなど職員の見守りや介助で安心して入れているという利用者が多い。洗髪もしてくれ背中も流してくれ気持ちが良い、熱いお風呂がダメなので全職員が知ってくれている、長くは入ってられないので気をつかってくれる、ゆっくり浴槽につかることができおり天国に行ったようだ満足感を示している方もいた。朝、夕、家で入るのでここでは入らないと事業所で入浴をしない方もいた。もうちょっと長く浸かりたいという要望が聞かれた。</p>				
問13 お風呂に入るとき、職員は丁寧に介助してくれますか	27	2	0	1
	90%	7%	0%	3%
<p>・入浴目的で通っているのでお風呂に入れてうれしいという方が多い。入浴する時に洗髪と背中を流してくれたり、足の裏まで洗ってくれと職員が親切でかゆいところに手をかけてくれることに感謝している。また、着脱も手伝ってくれ、必ず見守りとしてついてくれるので安心して入っているという方もいた。家でも入っている、機械浴槽に入るが皆で協力してやってくれるなどの言葉も聞かれた。</p>				
問14 行事やレクリエーションは楽しいですか	26	4	0	0
	87%	13%	0%	0%
<p>・塗り絵、広告での箱折、計算ドリル、カラオケ、歌などを楽しんでいるとの回答が多かった。自分の好きなことをしており、ゲーム、体操、ボール投げをしているという方もいた。親しい人とおしゃべりするのが楽しいという方もおり、他の利用者や職員との会話も通いの大きな楽しみとなっている。踊り、歌のボランティアが大きな声でしてくれ、おもしろい、楽しみと回答していただいた方も多かった。花見、回転寿司など外出や外食に出掛けることも楽しいとする利用者もいた。</p>				
問15 事業所での活動やリハビリは家での生活に役立っていますか	14	16	0	0
	47%	53%	0%	0%
<p>・入浴のあとマッサージをしてくれる、指の運動をしている、ビー玉・テニスボールなどでリハビリをしているという方もいた。「足が痛いのが訓練を受けているので家でもトイレに行けるようになった」、「午後、腰をマッサージしてもらっているので良くなってきている」と効果を語ってくれる利用者もいた。「必要なし」という元気な方も多かった。</p>				
問16 車で送迎する時、職員はあなたの安全に気を使ってくれますか	29	0	0	1
	97%	0%	0%	3%
<p>・運転者と職員が同乗し、7～8人乗るがシートベルトもしっかりしてくれ昇降台も置き、職員が手を貸してくれ安全に配慮してくれているという方が多かった。軽自動車で2～3人の同乗者で送迎してもらっているが気をつけてくれるという方もいた。家族が送迎しているという方もいた。</p>				
問17 体調が良くない時やけがをした時に良く対応してくれますか	27	3	0	0
	90%	10%	0%	0%
<p>・よく見ていただいております、具合が悪そうな時には聞いてくれ、体温が高い時にも気をつけてくれ薬を頂き、ベッドに横になることもあると答えた方が多い。病院や施設の看護師より親切に良くみてくれるという方もいた。また、介護士と看護師の連絡が円滑にできており、利用して安心して入る方もいた。途中で具合が悪くなった時に家族に連絡をとってもらい、家族と病院に行ったことがあると答えた方もいた。</p>				

《利用内容の理解・納得について》

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18 サービス計画について、十分な説明がありましたか	12	18	0	0
	40%	60%	0%	0%
<p>・娘さんや息子さん、奥さんやご主人がケアマネジャーと相談しており、家族も交えたサービス担当者会議をしていると理解をされている方がいた。ケアマネジャーが来所して相談しているという利用者もいた。</p>				

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	11	19	0	0
	37%	63%	0%	0%
・家族がケースワーカーやケアマネジャーと相談して利用に到った方が多く、友人から良いと聞き利用しはじめたという方もいた。家族がリハビリができるからと病院から聞いて利用し始めた方もいた。				
問20 この事業所を利用することを決める前に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	11	19	0	0
	37%	63%	0%	0%
・家族が手続きしケアマネジャーと相談して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	11	19	0	0
	37%	63%	0%	0%
・上記項目と同様、家族が手続きしケアマネジャーと相談してという利用者が多かった。若干名であるが説明を受け契約は自分でしたという方もいた。				

《不満や要望への対応について》

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22 職員は不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	30	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・希望に沿って良く面倒をみってくれる、気持ち良くやってくれる、ありがたいなどの言葉が聞かれた。手作りのリハビリ器具を作ってくれるなど利用者一人ひとりの要望にも沿っている。				