

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） 特別養護老人ホーム須坂荘

1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	聞き取り方	*利用者説明会を開き手順、聞き取り方法などを説明。	
利用者総数（人）	64人		
調査対象者数（人）	11人		
有効回答者数（人）	10人	*男性3人 女性7人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	15.6%		

2 利用者調査全体のコメント

▪ 回答をいただいた利用者の年齢別で多いのは「90歳台」で4名(40.0%)、次いで「80歳台」「70歳台」「60歳台」がそれぞれ2名(20.0%)ずつとなっており、平均年齢は83.2歳であった。また、当施設での在籍期間は5ヶ月から20年余と幅広く、平均の在籍期間は4.5年となっている。さらに、介護度は5の方が1名、4の方が1名、3の方が3名、2の方が4名、1の方が1名で、平均介護度が2.7と軽度の方が比較的多くなっている。

▪ 「現在利用している特別養護老人ホーム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、回答を頂いた方のうちの90%の方が「大変満足」、「満足」としており、満足度としては高いように思われる。「毎日楽しくやっている」「こんなに幸せな思いをさせて頂いていいのかなと思う」「感謝している」などの満足の声がかかれていた。「大変不満」という方については利用者同士の人間関係から判断に到っているように思われる。

▪ 回答された方の満足度の高い項目として「職員は、あなたに丁寧に接してくれますか」「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」「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」「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」「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」「職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか」「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」「食事はおいしく、食べやすいですか」「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」「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」の10項目が上げられる。法人の基本理念に掲げる「ご利用の方々に安らぎのある日常生活の支援をする温かみのある施設」「個々の状態に応じて心身の障害を軽減し克服できる専門性を生かした施設」等を肝に命じ、「皆さんが健康で充実した、安らかな高齢期を過ごす」という基本方針に誠実に取り組んでいることが利用者から好感をもって受け入れられているように思われる。

3 利用者調査の結果

＜基本的なサービスについて＞

(注) 回答の実数の合計が10人に満たない項目には無回答という方がいます。

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問1 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	はい	10 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・回答をいただいた利用者の殆どの方が「丁寧に接してくれる」としている。具体的な意見・要望はいただいていない。「特にケガなどをした時には親切にしてくれる」「職員は親切で丁寧」「みな良くみてくれる」「言葉遣いは丁寧、特に男性職員が丁寧」「職員の方はよくやってくれる。会った時に挨拶してくれるので、こちらもおはようなどで返している」との声が上がっている。満足しつつも「大体でできている。中には返事はするがすぐに来ないことがある」との声がかかっている。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	8 件	80%	
	どちらともいえない	2 件	20%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・こちらの項目については回答をいただいた利用者のうちの80%の方が「話をよく聞いてくれる」としている。こちらの項目については「職員の方をつかまえてこちらから話をする。看護師さんとはよく話す」との声がかかっている。一方、「どちらともいえない」とする方から「職員の方はコロナで忙しそう。手が足りない」「めったに話すことはない」「話をしたり、相談をしたことはあまりない」等の声も寄せられている。				
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。	はい	9 件	90%	
	どちらともいえない	1 件	10%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・90%の利用者が「プライバシーを守ってくれている」としている。「秘密にするようなことはあまりない」「何でもおまかせしている」との声がかかっている。「どちらともいえない」とする方から「自分自身のことは言わないようにしている」との声が上がっている。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	2 件	20%	
		どちらともいえない	8 件	80%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・回答をいただいた利用者の中のほぼ20%の方が「自分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ている」としている。「どちらともいえない」と回答した利用者が80%となっており、「息子やむすめが代わりによく聞いている」「忘れてしまったのか、説明を受けた覚えがない」「なかったような気がする」等の声が寄せられている。</p>					
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。	はい	6 件	60%	
		どちらともいえない	4 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・回答をいただいた方のうちの60%の方が「生き立ちや趣味を理解してくれている」としている。「大丈夫だと思う」「俳句が趣味で、家族が100句をまとめ第一回の句集を作り、現在103句で2回目の句集を作ろうしてくれている」「ピーズや編み物などの趣味について理解してくれている」との声が上がっている。「どちらともいえない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					
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。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	3 件	30%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目についても回答をいただいた方のうちの70%の方が「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ている」としている。「寮母さんに話している」「よく対応してくれる」「頼めばローカーの整理もしてくれる」等の満足の声が聞かれている。一方、「どちらともいえない」とする方から「言いやすい職員と、言いにくい職員がいる。人間関係にもよる」「職員でなく、施設長に直接話している」等の声が上がっている。</p>					
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。	はい	3 件	30%	
		どちらともいえない	5 件	50%	
		いいえ	2 件	20%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちのほぼ30%の方が「職員以外の人に相談できることを、わかりやすく伝えてくれた」と回答している。「はい」とする方からの具体的な声は上がっていないが、「どちらともいえない」という方から「最近コロナのためか来ていないが、市役所から来ていた方(介護相談員?)が心安く、何でも話せた。秘密も守ってくれた」との声が聞かれた。「いいえ」とする方からは自ら話すことができることから「この相談員に話したほうが早い」「事務所に行き直接相談している」等の声が寄せられている。</p>					
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。	はい	10 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目についてはほとんどの方が「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ている」としている。「1回救急車で運ばれたことがあったが入院、退院、復帰へと適正に対応してくれた」「よくやってくれる」「車イスだが、よくやってくれる」「早めに相談するようにしているので看護師が対応してくれる」「足が痛い自分なりにリハビリをしている」「神経痛、便秘ぎみになることがあったが対応してくれた」「看護師が対応してくれる」「何かあればナースコールで呼んでいる」等の声が聞かれている。</p>					
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。	はい	9 件	90%	
		どちらともいえない	1 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については90%の方が「けがをしたり体調が悪くなったとき、家族にすぐに連絡してくれている」としている。「ケガをした時には連絡してくれる」「熱が出た時に連絡してくれる」「入院した時にはタクシーで子どもと一緒に連れてくれた」「本人が知らないうちに連絡してくれている」「子どもが病院へ連れて行ってくれる」「コードレスになって家族に連絡が取り易くなった」「自分から家族に直接伝えている」などの声が聞かれた。「どちらともいえない」とする方から「そこまで体調が悪くなったことはない」との回答が寄せられている。</p>					
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。	はい	6 件	60%	
		どちらともいえない	4 件	40%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目については60%の方が「どの職員も同じように対応してくれている」としている。「同じようにしてくれる」「よくやってくれている」「びっくりするくらい伝わっている。特に、看護師は利用者のことをよく知っている」「名前をよく知らないがちゃんと応えてくれるので同じ職員にお願いするようにしている」「新しい職員もおなじようにしてくれる」との声が聞かれた。「どちらともいえない」とする方から「手が足りないようで忙しそう。交替で勤務している。大変な仕事の中でお世話になっている」との声が上がっている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	1 件	10%	
		どちらともいえない	8 件	80%	
		いいえ	1 件	10%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・「どちらともいえない」とする方が80%となっている。「一度計画を見せてもらったことがあるかも知れない」「わからない」との声が上がっている。「はい」とする方からは「ここに入った時に一番最初にやった。内容については覚えていない」との声が寄せられている。また、「いいえ」とする方からは「見たことはない」との声が聞かれている。</p>					
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。	はい	1 件	10%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	9 件	90%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については90%の方が「不快に思ったり、危ないと思う場所はない」としている。「移乗は職員に手伝ってもらい、車イスで自走しているが危ないところはない」「自分で車イスの操作が下手だなと思うことがあるが施設内は大丈夫」「清掃しているので中はきれい」「掃除はほどほどに良くやってもらっている」等の声が聞かれている。「不快に思ったり、危ないと思う場所がある」とする方からの意見等は上がっていない。</p>					
問13	お風呂は楽しみですか。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	3 件	30%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・70%の方が「お風呂は楽しみです」としている。「火曜日と金曜日に入っている」「週2回、入っている」との声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「週2回ということになっているが時には違うことがある」との意見が聞かれている。</p>					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	3 件	30%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・回答をいただいたうちの70%の方が「ゆっくり入浴することはできている」としている。「温まる。自分の意思で浸かることができている」「職員の言うことを聞いて入っている」「寝て入っている。自分の体のことを心配してくれ、短時間で入れるようにしてくれている」「寝浴、リフト浴、シャワー浴などで対応してくれる。足浴などもしてくれる」「リフトを使用している」「リフト浴と家庭浴槽を状態により使い分けており、どちらかといえば家庭風呂が多い」「家庭風呂に入っている」「風呂に浸ることができている」「のぼせぎみなので早めに入がっている」等の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「洗身先髪は自分でできるが、職員が忙しいのでゆっくりとはいえない」との声が聞かれている。</p>					
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。	はい	10 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・ほとんどの方が「適切な時間にトイレに案内をしてくれる」としている。「自分で行ける」「介助してもらっている」「トイレに近い部屋なので自分でトイレに行ける。夜はポータブルトイレを使っている」「手のマヒがあるので昼間は介助してもらい、夜はポータブルを使っている」「オムツを使用している」「オムツを使用しており、下剤を服用することがある」等の声が寄せられている。「はい」としつつも「男女別になっていない。暖簾でなくできればドアにしてもらいたい」との要望を上げた方がいる。</p>					
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。	はい	10 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目についても回答者全員が「移動するとき、不安を感じたりしないようにしてくれる」としている。「歩行器を使用している」「前は歩行器であったが、今は車イスを使っている」「車イスで自走している」「視力が弱いけれど大丈夫」等の声が聞かれている。</p>					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	9 件	90%	
		どちらともいえない	1 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・90%の方が「おいしく、食べやすい」としている。「おそば、うどん、カレー、サンドウィッチ、おやきなど色々なものが出る」「嫌いなものはない。完食している」「好き嫌いはない」「ここへ入って何でも食べられるようになった」等の満足の声が上がっている。満足しつつも「ものによって塩気がほしいときがある」「野菜、果物を多くしてほしい。バナナも一本まるごと食べたい」等の要望が寄せられている。「どちらともいえない」とする方から「量が少ない。病気のため、おかゆとおかずもペースト食になっているため味気ない」との声が聞かれている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	9 件	90%	
		どちらともいえない	1 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目についても90%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「おかゆを出してもらっている」「ご飯はやわらかめにしてもらっている」「生ものやうなぎが苦手であるが、代わりのものを出してもらい常食を食べている」「普通食を食べている。肉がダメなので魚に変えてくれる」「魚アレルギーのためほかのものにしてくれる」等の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「病気のため病院と同じなのでたまには常食を食べたい」とする声が聞かれている。</p>					
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。	はい	9 件	90%	
		どちらともいえない	1 件	10%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については90%の方が「食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどをし、自分ではできない場合は、職員が手伝ってくれる」としている。「口腔体操が良い」「入れ歯を週1回自分で消毒している」「歯磨きは自分でできている。毎食後、一日三度している」等の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「入れ歯であるが普段使用しないで置き放しにしている」との声が聞かれている。</p>					
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。	はい	7 件	70%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	3 件	30%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・「床ずれができたり、体に赤くなったりかゆいところはない」とする方が70%で、「今は大丈夫」「床ずれはしたことはない。エアマットを使用している」「車イスで痛いところは自分でタオルを当てている」「湿布をしている」「前はあったが治った」「1日寝たきりではないので今のところは大丈夫」等の声が上がっている。「いいえ」とする方が30%となっているが、具体的な声は聞かれていない。</p>					
調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	6 件	67%	
		どちらともいえない	3 件	33%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目については67%の方が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれる」としている。「よく聞いてくれる」とする満足の声は聞かれている。「どちらともいえない」とする方からの意見や要望等は上がっていない。</p>					