

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 紅林荘

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4人含む	84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)	16人		
有効回答者数(人)	16人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	19%		

2 利用者調査全体のコメント

食事、入浴、洗濯・清掃などの介護サービスについては、ほとんどの方が満足している。職員の利用者への接し方については、丁寧に接し、よく対応してくれるという方がほとんどであるが、「職員が忙しい、気兼ねする」と遠慮している方もいる。サービス計画や契約書等については、ほとんどの方が家族対応であり時間も経過しているので、記憶が極めて薄くなっている。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数			
		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	献立は変化があり工夫されていますか	12人	4人	0人	0人
		75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
・ほとんどの方が献立に満足している。					
問2	味はおいしいですか	14人	2人	0人	0人
		87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
・ほとんどの方が味に満足している。					
問3	食事について、好みなど要望は聞いてくれますか	13人	3人	0人	0人
		81.3%	18.8%	0.0%	0.0%
・好き嫌いが無い方も居たが、ほとんどの方が「はい」と答えた。					
問4	お風呂にはゆっくり入れますか	13人	1人	2人	0人
		81.3%	6.3%	12.5%	0.0%
・ほとんどの方が満足している。忙しく入っていると感じている方もいる。					
問5	お風呂の介助は安心できますか	16人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・全ての方が安心した入浴をしている。					

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	施設の部屋の温度や明るさ、臭いは快適ですか	14人	2人	0人	0人
		87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
・ほとんどの方が環境に満足しているが、寒暖や臭いが気になる方がいる。					
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)	12人	2人	1人	1人
		75.0%	12.5%	6.3%	6.3%
・ほとんどの方が満足しているが、気兼ねして言えない方もいる。					
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)	16人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・全ての方が満足している。					
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	9人	4人	2人	1人
		56.3%	25.0%	12.5%	6.3%
・概ねの方が満足している。					
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	2人	0人	2人
		75.0%	12.5%	0.0%	12.5%
・ほとんどの方が、職員の対応に満足している。					
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	4人	0人	0人
		75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
・ほとんどの方が満足しているが、気になる対応を受けた方もいる。					
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	11人	2人	0人	3人
		68.8%	12.5%	0.0%	18.8%
・ほとんどの方が満足している。					
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	5人	1人	0人
		62.5%	31.3%	6.3%	0.0%
・概ねの方が満足しているが、自由であると思えない時もあった方もいる。					
問14	一日の過ごし方は、あなたにありますか(ペース、生活内容)	12人	3人	0人	1人
		75.0%	18.8%	0.0%	6.3%
・ほとんどの方が満足している。					
問15	ボランティアや地域の方々と一緒に楽しく交流する機会がありますか	8人	2人	1人	5人
		50.0%	12.5%	6.3%	31.3%
・概ね楽しい交流が出来たことを喜んでいるが、記憶があいまいになっている方もいる。					

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	施設ではあなたの意思が尊重されていますか	9人 56.3%	3人 18.8%	1人 6.3%	3人 18.8%
・概ね満足している。					
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	3人 18.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	13人 81.3%
・ほとんどの方がサービス計画の記憶がはっきりしていない。					
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	2人 12.5%	1人 6.3%	0人 0.0%	13人 81.3%
・ほとんどの方が家族に任せている。記憶がはっきりしていない。					
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 18.8%	1人 6.3%	0人 0.0%	12人 75.0%
・ほとんどの方がはっきりした記憶がない。家族等から聞いた方もいる。					
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	1人 6.3%	1人 6.3%	0人 0.0%	14人 87.5%
・ほとんどの方の記憶がはっきりしていない。					
問21	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	1人 6.3%	1人 6.3%	0人 0.0%	14人 87.5%
・ほとんどの方の記憶がはっきりしていない。					
問22	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	9人 56.3%	4人 25.0%	3人 18.8%	0人 0.0%
・概ねの方が言えると答えたが、気兼ねして言いだせない方がいる。					
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	12人 75.0%	1人 6.3%	2人 12.5%	1人 6.3%
・概ねの方が対応に満足しているが、言いにくいと思っている方もいる。					