

## 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）

ゆめの里和田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	聞き取り方式	
利用者定員（人）	32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）	10人	
有効回答者数（人）	10人	
利用者定員に対する回答者割合（%）	31.0%	

## 2 利用者調査全体のコメント

職員の接遇姿勢、入浴・排せつ・食事等に関するサービスは、利用者の満足度が高く感謝の言葉が多い。家族や担当の介護支援専門員との連携、法人や地域、医療機関の連携が取れていることも満足度に反映されている。利用者一人ひとりに寄り添い、意思表示が困難であったり、会話の少ない利用者に対する配慮した取組みにさらに期待したい。これからも質の高い通所介護サービスの提供し、地域から期待され、信頼される事業所であることを願っている。

## 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	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	9人	1人	0人	0人
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
職員は、利用者に常に目配り、気配りをして余裕を持って丁寧に接している様子が伺える。職員からの話がけ、心くばりに感謝している。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	9人	1人	0人	0人
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
職員は、話しやすい雰囲気を作り、利用者からの話に傾聴している様子が伺える。会話の少ない利用者への配慮も大切に思われる。					
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。	10人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
聞かれたくないことや、見られたくないことを職員は気遣いして対応されている。業務マニュアル、接遇教育等により職員に周知されている。					
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。	9人	1人	0人	0人
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
支援内容やサービスの内容について、本人・家族の要望を聞き、丁寧に説明をしている。本人・家族に対して支援やサービスの内容に関して確認する取組みも必要である。					

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	9人 90.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
利用者とは話す時間を持ち、生活経験や趣味等を聞いて、手芸、園芸等の活動に繋げ満足されている様子が理解できる。					
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。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員は利用者に寄り添うことを大切にして、利用者からの話を親身になって聞き、話しやすい雰囲気を作っている。要望等を遠慮なく伝えている。					
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。	4人 40.0%	1人 10.0%	0人 0.0%	5人 50.0%
利用開始時や担当の介護支援専門員からの説明を受けて理解されている利用者が少ない状況である。サービス担当者会議等の折に説明をして理解される工夫が期待される。					
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。	9人 90.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
けがをしたり体調が悪くなった時は、職員は適切に対応をしている姿を見て、利用者は安心できている。					
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。	8人 80.0%	1人 10.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
利用中にけがをしたり体調が悪くなったことは殆どないが、利用者は職員が家族に連絡をすることを確認しているので安心している。					
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。	9人 90.0%	1人 10.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
各種業務マニュアル等により基本的な介護方法を習得され、一人ひとりの状況に合わせた介護方法が周知されている。また、利用者の変化に伴う介護は、日頃の連携の中で徹底されている。					
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。	9人 90.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
利用者の要望や願いが把握され、サービス計画に反映されている。サービス内容に満足されている様子が伺われる。					
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。	1人 10.0%	0人 0.0%	8人 80.0%	1人 10.0%
利用者が生活する場面では安全に配慮されている。音、臭気なども視野に入れ快適に過ごせる生活空間づくりを大切にしたい項目である。					

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13	お風呂は楽しみですか。	9人 90.0%	1人 10.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
心身の状況に応じた入浴支援は丁寧で、普段、満足に洗えない個所を洗ってくれるなど満足され、楽しみにしている。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	8人 80.0%	2人 20.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
親しい人同士の入浴、入浴の順番や入浴時間が配慮される等して、殆どの利用者が入浴はゆっくりと出来ている。入浴に関するアンケートをして利用者の満足を確認することも大切である。					
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。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員は、利用者からのトイレへの要望に適切に応え丁寧に案内、必要に応じて介助をされている。利用者は安心してトイレ利用ができ、感謝している。					
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人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
移動のためのリハビリ、専門職種からの指導、職員の適切な介助により利用者は安心して移動ができている。どこに行くにも一緒に職員が付添ったり、介助され安心されている。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者の要望を反映する取組みの結果、美味しく食べやすい食事の提供に繋がっている。職員会や給食委員会は大切な役割を果たしている。食事が利用者の楽しみになっている。					
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。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事箋により食べやすい調理方法、嗜好に関する要望を出す取組みにより、利用者は自由に食事に関する要望が出しやすい。調理方法や介護が一人ひとりに応じて行われ、食べやすい食事になっている。					
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。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者は、昼食後の歯磨き、うがいを行っている。職員は一人ひとりの状況を観察して介護が必要な利用者、自立に向けた支援等適切に行っている。					
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。	3人 30.0%	0人 0.0%	7人 70.0%	0人 0.0%
3割の利用者が、身体に赤くなったりかゆいところがあると答えている。入浴後等に軟膏等を塗り、処置をしていると思われるが、入浴時の観察、本人からの聞き取りも大切にしたいものである。					
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人 90.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
職員は、送迎時、家族参観、サービス担当者会議等で家族からの要望を聞いている。家族からの要望は、職員に周知され、対応できるよう日々検討して対応に努めている様子が伺える。					