

## 利用者調査結果

福祉サービス事業種別	特別養護老人ホーム
施設・事業所名	ローマンうえだ

## 1,利用者調査概要

調査対象者	利用者本人	※配慮・留意した点 ○利用者調査は、施設において、10名の利用者の個別聴き取り調査を実施させていただきました。施設職員の案内でスムーズに調査ができ、お茶も用意していただいて和やかに聴き取りができました。
調査方法	アンケートによる個別聴き取り調査	
利用者定員（人）・現員（人）	定員 93名	
調査対象者数（人）	10名	
有効回答数（人）	10名	
定員に対する回答者割合（%）	12.5%	

## 2,利用者調査の全体的コメント

インタビューにご協力いただいた方々は、高齢からくる身体の衰えがある中でそれぞれの状況を積極的にお話しいただくことが出来ました。コロナ禍の中で入浴、趣味、外出、行事、面会等が制限される状況を利用者の理解が感じられ、制限されている中でも施設の工夫や対応に対しての満足度が感じられました。職員の具体的な支援内容については多くの利用者から「丁寧・親切」という声を聴くことが出来ました。自身のサービス計画や支援の内容については理解の薄い面が見られたため、今後はわかりやすい説明の工夫を期待します。徐々に落ち着いた日常生活に戻り、家族面会や外出、趣味の活動の再開を期待されている方々の声が聞かれました。

## 3,利用者調査結果

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない非該当
問1. 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	8	2	0	0
聞き取りをした利用者のほとんどが親切、丁寧と答えて好感を持っているが、優しい言葉の中にも厳しさが感じられるとの声が聞かれました。				
問2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	8	2	0	0
問1同様に職員の対応には満足している、係の人は良く話を聞いてくれるという声が聞かれました。昔の事を何度も話しても嫌がらずに聞いてくれるので嬉しい言葉が聞かれました。				
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。	6	4	0	0

<p>プライバシーという意味合いに反応が薄いように感じましたが、お部屋のポータブルトイレのカーテンや入浴の際はタオル掛け等で配慮されていることが伺えました。</p>				
<p>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。</p>	0	9	0	1
<p>支援・サービスの内容については自分自身ではなく家族に十分な説明があったとする利用者が多く感じられました。「難しいことは子供たちに任せているので」とのお話が多くありましたが、ご自身の生活の組み立てとして関心を持っていただく工夫も必要かと感じました。</p>				
<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。</p>	6	3	1	0
<p>生き立ち、生活歴は職員は理解されているとする利用者が多かった。一方で趣味、娯楽は限られた事のみで自分に合ったことが出来ないとの声も聞かれました。</p>				
<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。</p>	6	3	1	0
<p>自分の事をわかってきているので、不平不満はなく良くやってもらっている。三食食べれているので集団生活の中では大目に見なくてはならない。自分の今の体の状況で諦めている方もおられましたが、職員の方々が対応してくれることに感謝の言葉が聞かれました。</p>				
<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。</p>	2	5	0	3
<p>役所や第三者に相談できること自体を知っている方は少なく、どちらかという「知らない」との声が聞かれました。説明を忘れていた可能性も感じましたが、「職員に言えばすぐに対応してくれるので」知らなくても困らないという意味に感じました。</p>				
<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。</p>	6	4	0	0
<p>「看護師さんが良くやってくれて助かる。毎日、血圧など見てくれるのでおかげで安定している」職員は体の事については気遣ってくれる声が聞かれた。「どちらともいえない」とする中にはナースコール時の対応では「すぐに来てくれない」「顔を出すくらいと声がありました。」</p>				
<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。</p>	9	1	0	0
<p>「家族がすぐに来た」「事務所に頼めばすぐに呼んでくれる」「なった事が無いのでわからない」とのお話しでした。</p>				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない非該当
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。	10	0	0	0
馴染みの職員が皆同じように対応してくれる。均質なサービスの提供がされている利用者が多く感じられました。				
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。	1	0	4	5
多くの利用者からは「サービス計画を知らない。わからない」とのお話がありました。現在の感染症対策状況は理解されており「不満があるわけではないが、退屈な毎日」という声もあり、限られた中で日々の生活が長く続いているストレスが聞かれました。				
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。	6	3	0	1
「移動の時にぶつかりそうになる」との声があり不快というよりは危険と感じているようでした。施設全体は清潔で快適に過ごされている意見がありました。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	7	3	0	0
コロナ禍の時は5日に1回の時もあったようですが、週2回の入浴は楽しみで「職員は上手く手伝ってくれる」「ストレッチャーだから大丈夫、安心」との声が聞かれました。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	7	3	0	0
長湯が好きな方は少々不満があるようでしたが、皆さんが限られた時間の中で入浴するので欲を言わなければ満足しているとの意見が多く聞かれました。				
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。	5	5	0	0
紙おむつの方々は排泄状況により対応されており感じ方は様々でしたが、ポータブルトイレ等は必要であれば職員が手伝ってくれるので安心しているとの声が聞かれました。				
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。	8	2	0	0
全員の方が車いすを使用されていましたが、「上手に移動してくれる」「声をかけてくれる」というように安心感が伝わりました。				
問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	6	3	1	0

「食事内容は良い方だと思う」「自分の好みばかり言ってもらえない」「提供されたものは全部食べるようにしている」など満足してはいるが、希望メニュー等の意見もありました。				
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。	5	3	2	0
刻み食や普通食等の対応をしていただきその人毎に食べやすくなっている意見がある中で食事制限等では他の人と異なる内容となるために健康に配慮されている一方で残念な気持ちも感じられました。				
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	0	0	0
全員の方が入れ歯等で対応されており、自分でできない方は職員が手伝ってくれるとの意見でした。				
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すか。	10	0	0	0
床ずれ、褥瘡にはなったことがない方ばかりでした。日頃から看護師、職員が体位交換等の習慣が無さていることが伺えました。				
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。	7	1	0	2
「家族から聞いた事が無いのでわからない」とのお話がありましたが、面会時に聞いてから理解されたことなどで満足されている声も聞かれました。				