

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: シルバーランドみつい

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
利用者総数(79人)
調査対象者数(13人)
有効回答者数(13人)
利用者総数に対する回答者割合(16.5%)

利用者属性

年齢	64歳以下	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85~89歳	90歳以上	合計	平均
男性	2人	2人	2人	0人	4人	3人	6人	19人	81.9歳
女性	0人	1人	3人	7人	9人	13人	27人	60人	87.3歳
計	2人	3人	5人	7人	13人	16人	33人	79人	86.0歳
介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計			
男性	0人	0人	2人	8人	9人	19人			
女性	3人	2人	3人	20人	32人	60人			
計	3人	2人	5人	28人	41人	79人			

2 利用者調査全体のコメント

90歳以上の方が41.8%、要介護度4以上の方が87.3%の現状を見ると、今回の聞き取り調査での集計結果を鵜呑みにすることは避けたいと思います。
 食事については全ての回答者が満足していますが、施設内での移動の不安(15.4%)、床ずれ等に対する対応(30.8%)が目立っており、これらについての見直しや確認・検討が期待されます。

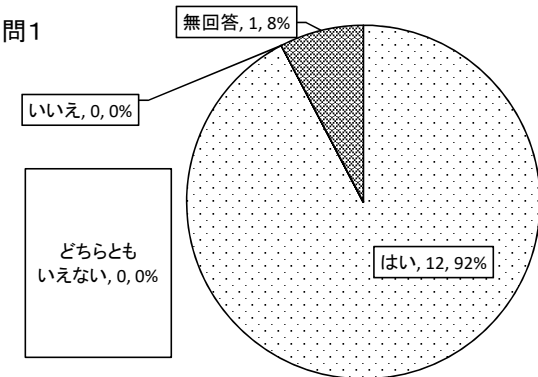
※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合があります。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問1	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		12	0	0	1
		92.3%	0.0%	0.0%	7.7%

・「職員は私の事がよくわかっている」「細かなところまで気遣ってくれている」「皆よい人で、いやな人はいない」という回答が上がっており、職員の接遇等に関しては不満もなく、安心して暮らしているようです。

問1



問 2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		7	4	1	1
		53.8%	30.8%	7.7%	7.7%

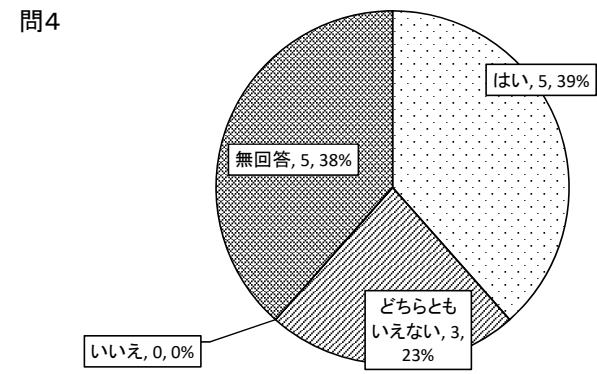
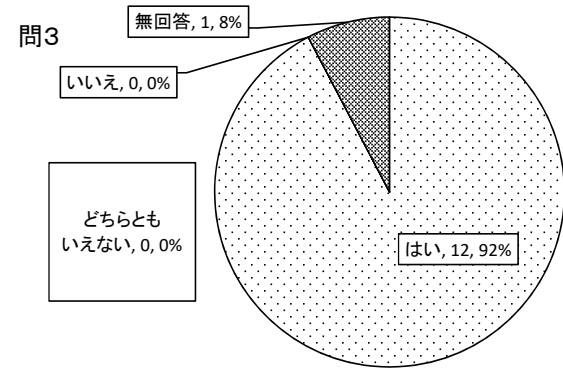
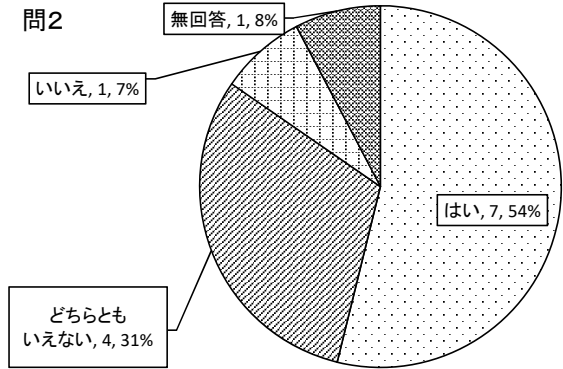
・「ゆっくりと話を聞いてくれる」「日頃から話をする機会がある」「話をしたいが忙しいのか、その機会は少ない」「忙しそうなので、遠慮することもある」という回答が上がっています。
 ・一人ひとりの利用者と、個別的に話し合う機会を少しでも増やす工夫・取り組みが必要と思われます。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		12	0	0	1
		92.3%	0.0%	0.0%	7.7%

・暮らしにおけるプライバシーや羞恥心に対しての不安は概ね感じていない模様です。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		5	3	0	5
		38.5%	23.1%	0.0%	38.5%

・「説明を聞いて、自分に合っていたので、利用することにした」「内容は覚えていないが、サインしたことがある」「子ども達が見学して決めてくれた」「ここでの生活ができることに感謝している」「家族に任せているのでわからない」「嫁が聞いているので、任せている」「ケアマネージャーが決めてくれた事なので、わからない」という回答が上がっています。
 ・利用開始前に写真などを活用してここでの暮らしについて説明を行っており、利用後においても、当時の様子が思い出せるような工夫を期待します。



問 5	職員は、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		10	3	0	0
		76.9%	23.1%	0.0%	0.0%

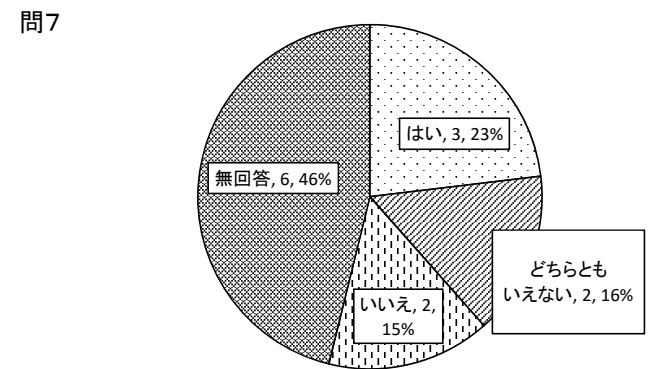
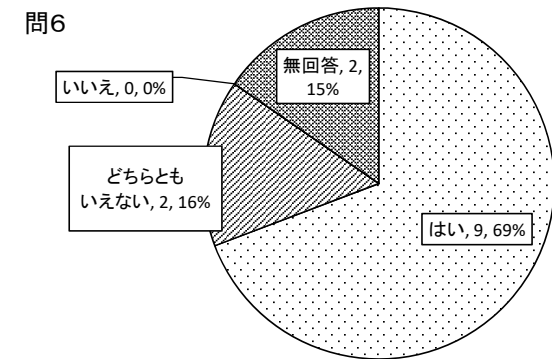
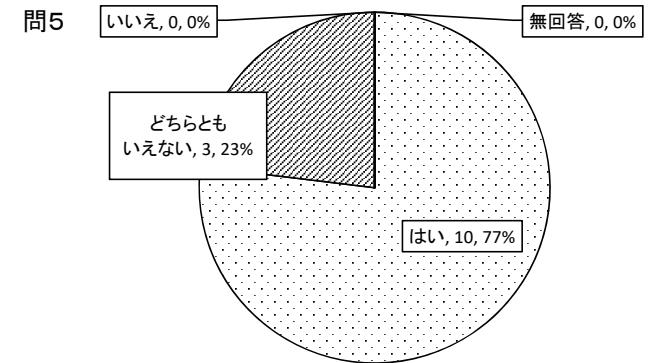
・「趣味を知っていて、その活動の用意が手配されている」「よく私のことを知っている」「私の好きな趣味は知っているが、体の事も今は趣味を楽しめない」「よく聞いてくる」という回答が上がっています。
 ・利用者の重度化が進んでいることもあるが、個別ボックスの取り組みなどもあり、各利用者の個性が活かせる環境作りについては好評のようです。一般的な高齢者の好みに合う各種コーナーの設置など、広い施設環境を更に生かす取り組みの推進も期待したい。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		9	2	0	2
		69.2%	15.4%	0.0%	15.4%

・「気楽に何でも言えるし、すぐ対応してくれる」「職員が皆親切で、大事にしてもらっているので不満はない」「不満がないので、言ったことはない」「別に不満はない」という回答が上がっています。
 ・居室担当者と気楽に話ができる環境もあり概ね好評ですが、「どちらともいえない」について、何が原因なのか？意識することも必要と思います。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		3	2	2	6
		23.1%	15.4%	15.4%	46.2%

・「第三者委員の事は知っている」「聞いたことはあるが、よく覚えていない」「息子が聞いていると思う」「わからない」「不自由な事はない」という回答が上がっています。
 ・第三者委員の理解は難しいようですが、困った時の窓口との意識付けを行う意味で、利用開始時より居室やベッドサイドに施設内外の担当者等の名前などを掲示するなどの取り組みも一つの方策と思われる。



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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		9	0	0	4
		69.2%	0.0%	0.0%	30.8%

・「看護師や職員が良くしてくれる」「すぐに対応してくれる」「今のところ、何も不満はない」「ここで具合が悪くなったことが今のところない」「荒っぽい人もいたが今はいない。みんな本気で私たちの世話をしてくれている」という回答が上がっています。
 ・健康管理には気を使っていることでインフルエンザの蔓延もここ数年ない事もあり、目立った体調不良はない状態です。万一の場合の利用者への対応については常に気を使っていることで不満はでていません。

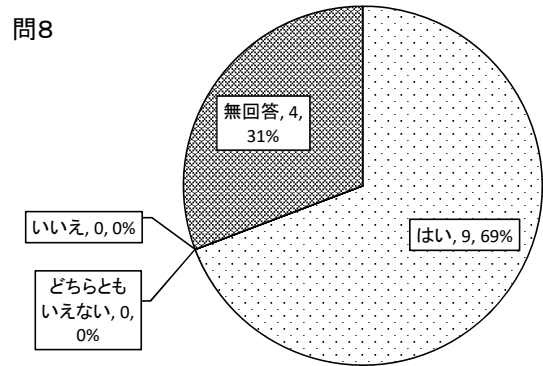
問 9	けがをしたり体調が悪くなったとき、職員はあなたの家族にすぐに連絡してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		9	0	0	4
		69.2%	0.0%	0.0%	30.8%

・「家族はいないが、何かあると兄弟にすぐに連絡してくれる」「具合が悪くなったことがないのでわからない」「面会によく来るので、必要ない」という回答が上がっています。
 ・家族等への体調不良の際の連絡については、気遣っているものと思われます。

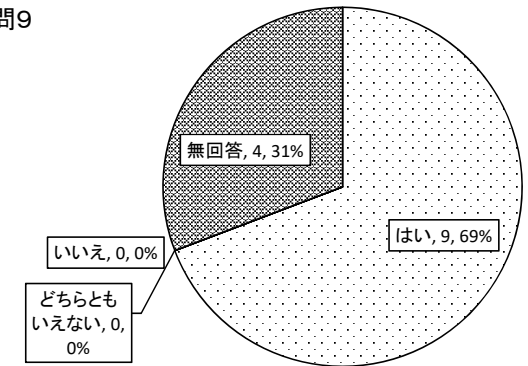
問 10	介護(支援)の方法などは、どの職員も同じように対応してもらえますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		12	1	0	0
		92.3%	7.7%	0.0%	0.0%

・「どの職員も同じだと思う」という回答が上がっており、個々の職員のばらつきは感じられないものと思います。

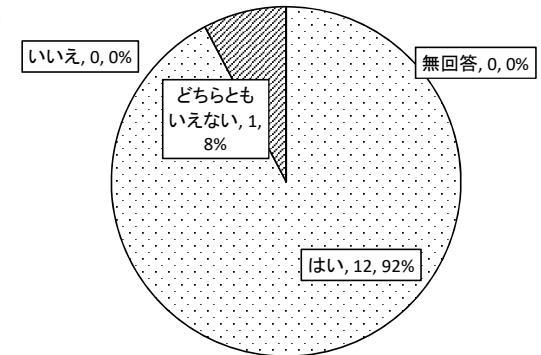
問8



問9



問10



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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		6	1	1	5
		46.2%	7.7%	7.7%	38.5%

・「説明も受けているので、その内容に異議はない」「ここでの生活には満足している」「計画を見たことがない」「目が不自由なので、見たことはない」「任せている身内のサインがある書類を見たことがある」「身内に任せているので、わからない」「いずれは長く利用することになるかもしれないと言われており、覚悟はしているが、話し合ってみる」という回答が上がっています。
 ・概ね計画については了解しているものと思われませんが、利用者向けに「みついでの暮らし方」など、一人ひとりが覚えやすい、わかりやすい言葉に変えて説明するなどの工夫も必要かもしれません。

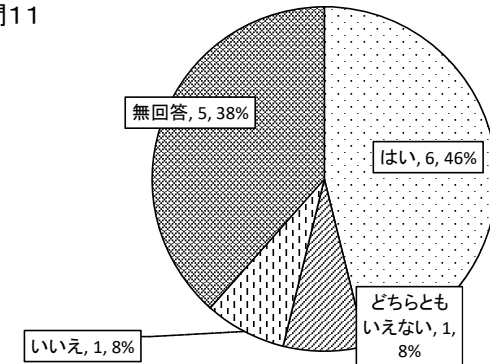
問 12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所がありますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		2	0	10	1
		15.4%	0.0%	76.9%	7.7%

・「目が不自由だが、そんな所はない」「車いすだが不安な場所はなく、自由に移動できる」という回答が上がっています。8割近くの方が不安には感じておりませんが、不安を感じる方もいることに注力して日々の点検などが期待されます。

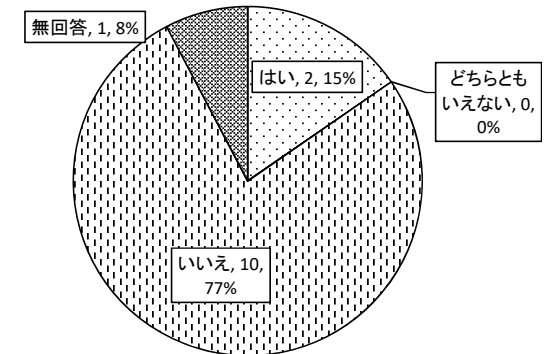
問 13	お風呂は楽しみですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		13	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・「温まるまで、ゆっくり入っていただける」「出ますというまでゆっくり入っていただける」「つかまって、個浴を利用している」「アレルギーの事もあり、個浴を使っている」という回答が上がっています。
 ・満足度が高い結果が出ており、今後も続くことを期待します。

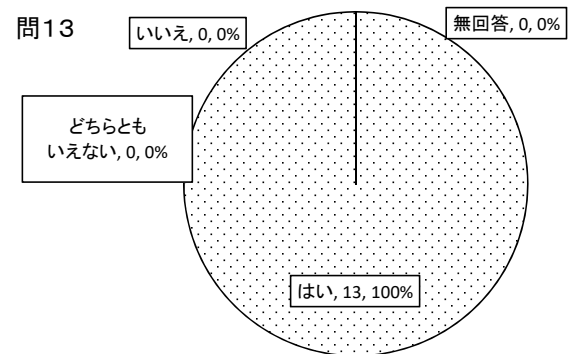
問11



問12



問13



問 14	ゆっくり入浴することはできますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		11	1	0	1
		84.6%	7.7%	0.0%	7.7%

・「一人で入っているし、入浴剤も入れてくれる」「機械浴だが怖くもなく、ゆっくり入れる」という回答が上がっています。
 ・概ね満足しているものと思われませんが、前問の「楽しみな入浴」を意識した入浴時間の考慮も必要でしょう。

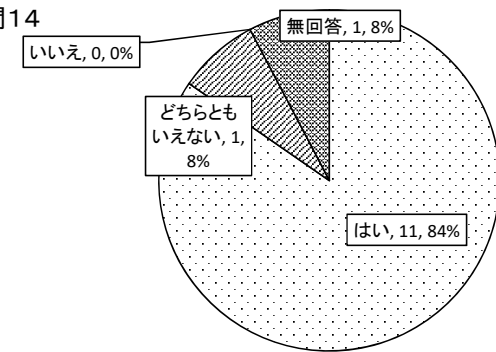
問 15	職員は、適切な時間にトイレに案内をしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		8	1	0	4
		61.5%	7.7%	0.0%	30.8%

・「職員が時間を見計らって連れて行ってくれる」「トイレの際、下着の上下は手伝ってもらいが不満はない」「おむつ使用なのでわからない」「自分ではできないので、時間になると下着も変えてくれる」「トイレは手伝ってもらってでも自分でやりたいが、だめだと言われおむつを使っているの、わからない」「自分でできるのでわからない」という回答が上がっています。
 ・概ね好評ですが、三大介護の中で肯定意見が一番低くなっており、本人が納得できるように利用開始時に見守りや排泄支援についての分かり易い説明を更にも必要と思われます。

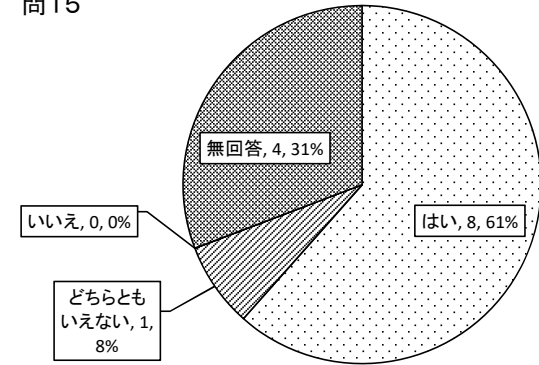
問 16	職員は移動するとき、あなたが不安を感じたりしないようにしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		9	1	0	3
		69.2%	7.7%	0.0%	23.1%

・「バリアフリーなので不安はない」「自分で動かしているの、不安のないように移動している」「車いすで自由に移動できるので、わからない」という回答が上がっており、概ね好評です。

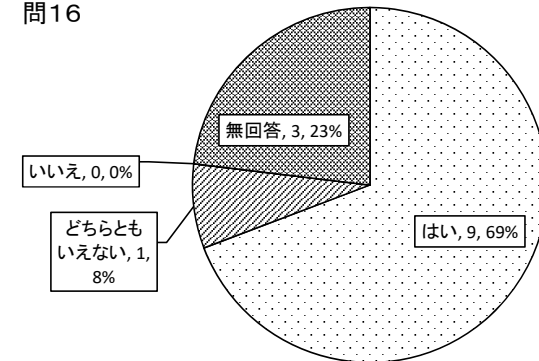
問14



問15



問16



問 17	食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		12	1	0	0
		92.3%	7.7%	0.0%	0.0%

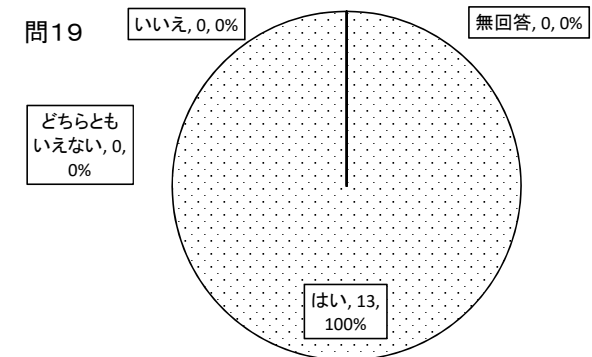
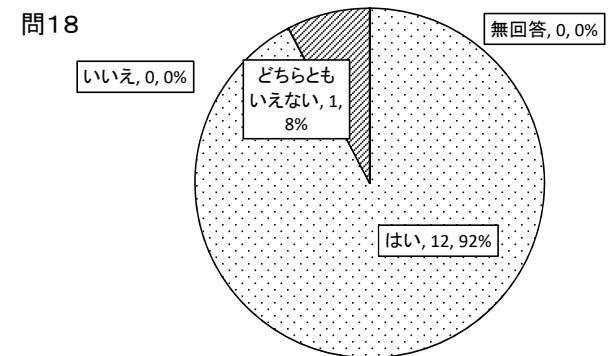
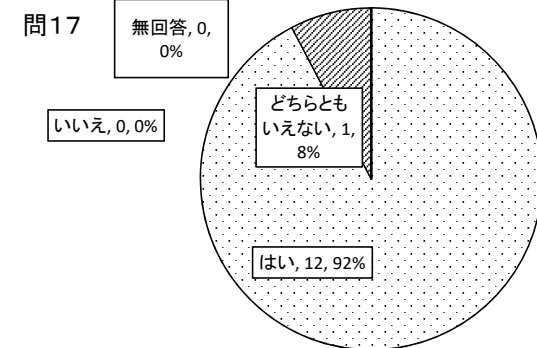
・「高齢者向けの味付けなど、よくできている」「前の施設よりもおいしい」「嫌いなものは出ないので、常食を箸で残さず食べている」「とろみがついているのが嫌で変えてもらったことがある」という回答が上がっています。
 ・高齢者に優しいメニューで色具合も良く、食が進むようで好評です。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		12	1	0	0
		92.3%	7.7%	0.0%	0.0%

・「普通の食事だが、スプーンで食べている」「味付けがとてもよく、手が不自由なのでスプーンで食べている」「歯も減ってきているが、まだ普通の食事ができる」「普通の食事だが、たまにお粥にしてくれる」という回答があるように、好評な結果となっています。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		13	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

・「自分でできるので、1日に3回している」「自分でできるのでわからない」「義歯を日中は自分で洗い、夜は職員が消毒してくれている」「入れ歯を洗ってくれる」という回答が上がっています。
 ・集計結果・ご意見にあるように、口腔ケアに関して力を入れていることが分かります。



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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		4	2	4	3
		30.8%	15.4%	30.8%	23.1%

・「床ずれはあるが薬を塗ってくれるので、痛みはない」「かゆい時は薬をくれる」という回答が上がっています。
 ・床ずれなどのある方、ない方が同数ですが、日々の健康管理の注意が必要と思われます。

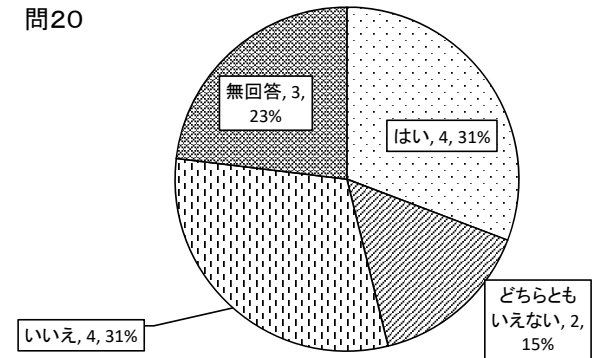
問 21	職員は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		7	2	0	4
		53.8%	15.4%	0.0%	30.8%

・「自分から言いにくい事は、家族に言ってもらっている」「私にはわからない」という回答が上がっています。
 ・家族等からの要望に対しては真摯に対応していることは確認できるので、都度、改善実施前に本人の意思を確認することも必要と思われま

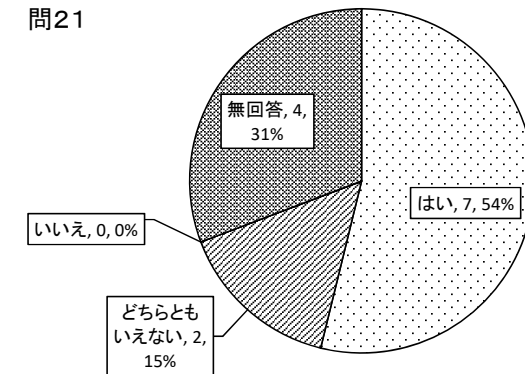
問 22	利用する前に、ここでのサービス内容を十分に理解できましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		4	3	2	4
		30.8%	23.1%	15.4%	30.8%

・「最初の時は内容に反発を感じた」「家族が決めたので、わからない」という回答が上がっていますが、肯定意見は低い状況です。
 ・利用開始前にここでの暮らし、また、体調の変化に応じてどこまで支援するのかなど、分かり易く説明しておくことで、肯定結果も高まるとともに、全体の満足度も更に向上すると思われま

問20



問21



問22

