

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)	しおがわ敬老園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	* 事業所から利用者に説明をしていただき、福祉サービスの第三者評価の手順、利用者調査の趣旨・方法などについて説明していただき、調査員2名で実施した。	
利用者総数(人)	93人		
調査対象者数(人)	14人 (※利用者の聞き取り調査にご同意をいただいた方)		
有効回答者数(人)	13人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	14.0%	(※利用者の聞き取り調査日に入院、欠席の方を除いた方)	

2 利用者調査全体のコメント

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方のうち、アンケート内容に正確に回答していただける方を厳選させていただいた結果、要支援1から要介護3の13名の方に絞り実施させていただいた。 ・聞き取り調査に回答いただいた利用者のうち90歳代が3名、80歳代が5名で、男女比は男性3名、女性10名であった。利用期間も1年から2年前後の方が多く、中には6ヶ月前後の方もいた。 ・利用回数も家族等と決めていようであるが、毎日・週2回・3回、利用している方が多く、当事業所に通うことで家族に心配をかけないようになっているとの声が聞かれた。 ・利用する際にはケアマネジャーから紹介されたケースが多く、他の事業所を経て当事業所を利用することになったという方も多く、現在の自分には合っているとの声も聞かれた。 ・温泉を使用しての入浴について魅力を感じているとする方が多かった。 ・食事については昼食のみならず、通いの日の夕食の配食サービスを利用する方もおり、一人暮らしの利用者には重宝がられている。 ・「現在利用している事業所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する感想では、{大変満足}、「満足」とする方の合計が100%と満足度は高い。「よくやってくれる。親分が良いから子分も良い」、「大きな声でゆっくりと接してくれ、私たちのために一生懸命にしてくれている」、「不満はない」との声が寄せられている。 ・職員の具体的な支援内容についても3年前の第三者評価の時と同じく「職員は素晴らしい」と激賞する利用者があり、「気くぱり」、「目配り」、「心配り」の行き届いたサービスが継続的に提供されており、法人のマナーや利用者の尊厳などについての研修も継続的に行われていて職員がそれを実践していることが窺える。殆どの利用者から「やさしい」、「丁寧」、「親切」などという声を聞くことができた。

3 利用者調査の結果

《生活の基本的なサービスや利用内容の理解・納得について》

調査項目	実数(人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当 (あてはまらない)
コメント				
問1 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの利用者が「丁寧に接してくれる」としている。「やさしい」、「皆、良い人」、「他の利用者から職員の陰口を聞いたことがない」、「よくやってくれて、私のほうがわるいように恐縮してしまう」、「聞けばよく答えてくれる」等の満足の声が上がっている。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・こちらの項目についてもほとんどの利用者が「よく聞いてくれる」としている。「よく話を聞いてくれ、良いところは褒めてくれ、健康上も含めて正すべきところはきちんと説明してくれる」、「ぐちも聞いてくれる」など、満足とする声が寄せられている。				
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。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・こちらの項目についてはかなり多くの方が「守ってくれる」としている。「気を遣ってくれる」、「自分のことを他の利用者に話している様子はない」、「自分でも気をつけている」、「トイレに行きたいときも口で言えるから、粗相はない。他の人が失敗したときにも『こちらへ来て』とさりげなく案内をしてくれている」、「お風呂も同性でしてくれているが自分はどちらでもよい」等、十分配慮がされていることが窺える。				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
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。	12	0	0	1
	92%	0%	0%	8%
・こちらの項目についてもかなり多くの方が「わかりやすく説明してくれている」としている。「納得のいかないことは事務のところに言って話をしている。説明をしてくれ、対応できることは対応してくれる」とのコメントをいただいている。				
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。	10	2	0	1
	77%	15%	0%	8%
・多くの方が「生い立ちや趣味を理解してくれている」としている。「理解してくれ接してくれている」、「家族環境などについても把握してくれているようだ」、「若い衆(家族)とは話してくれているようだ」、「包括から伝わっているようだが、どのように伝わっているかはわからない」、「家へ来てくれ話を聞いてくれた」、「自分で話したから知っていると思う」、「ある程度知っている」との満足の声のほか、「知らない職員もいるかもしれない」とする方もいた。				
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	3	0	0
	77%	23%	0%	0%
・こちらの項目についても多くの方が「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。「ゆっくり聞いてくれる」、「遠慮はせず、自分の思ったことは言っている。また、何かあれば子供を通じて話している」、「わがママをズバズバ言っており、職員もそれをやってくれる」との声が聴かれている。「今までになかった」という方もいる。				
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。	5	7	0	1
	38%	54%	0%	8%
・こちらの項目については「どちらともいえない」とする方が多いが、「何かあれば職員に伝えたほうが良いし、職員はすぐに対応してくれる」とする方がおり、職員以外の人に伝える必要性がないことから判断しての回答ではないかと思われる。「市に担当者がいるということは説明を受けている」、「民生委員に話ができる」などの声が上がっている。				

《生活場面ごとのサービスについて》

問8 けがをしっ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。	7	6	0	0
	54%	46%	0%	0%
・こちらの項目についても「どちらともいえない」とする方が多いが、事業所で過ごす時間の中でこうした経験がなかった方が多く、実際に直面したことがないことからの回答ではないかと思われる。「送迎の時に車酔いをしてしまうが職員が配慮してくれる」、「低血糖で、1度のぼせたがキチンと対応してくれた」、「月1回病院で受診しているから大丈夫」等の声が聞こえている。				
問9 けがをしっ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。	7	6	0	0
	54%	46%	0%	0%
・こちらの項目についても「どちらともいえない」とする方が多いが、問8同様、事業所で過ごす時間の中で、実際に直面するような事態になったことがないことからの回答ではないかと思われる。「何かあれば子供に連絡をしてもらい、迎えに来てもらっている」、「今までにそうしたことがなかった」等の声が寄せられている。				
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。	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの利用者が「同じように対応してもらえている」としている。「平等」、「普通に同じくしてくれる」との声のほか、「手伝ってもらわないで、自分でやるようにしている」と自立しようとしている利用者もいる。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
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。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
<p>・こちらの項目についてはかなり多くの方が「要望や願いが反映されている」としている。「専門の職員がしてくれている」、「リハビリも計画に入れてもらっている」、「歌を唄うことなどを入れてくれる」、「塗り絵・カラオケなどを入れてくれる」、「体操・散歩などが計画に入っている」、「安心して自由にさせてくれる」、「言語聴覚士の方からの指導もあり大きな声で唄うことをしている」、「やってくれている」等、満足の声が寄せられている。</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。	1	0	11	1
	8%	0%	85%	8%
<p>・こちらの項目については多くの方が「不快に思ったり、危ないと思う場所がない」としている。「あまり感じない」、「皆が安全に動いている」、「バリアフリーになっている」、「歩行器を使って自分でできるだけ歩くようにしているが、ある時歩行器を使っていなくて職員が注意してくれた」等、職員はそれとなく見守りしつつ安全を確保している。</p>				
問13 お風呂は楽しみですか。	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・ほとんどの利用者が「楽しみである」としている。「温泉なので気持ちが良い」、「どの職員も同じように介助してくれる」、「背中を洗っていただくほかは、自分でできることは自分でしている」、「全部やってもらっている」、「自分でできているが、背中については頼めばやってくれる」等の声が聞かれている。</p>				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・この項目についてほとんどの利用者が「ゆっくり入浴することはできる」としている。「温泉なので温まる」、「家の風呂より温まる」、「湯加減もよく、ゆず湯などもある」、「自分で丁度良いと思ったときに上がっている」、「自分の好きなだけ入ってられる。ゆず、菖蒲、リンゴなどのお風呂もある」、「順番で入っている」、「冬になるとあかぎれが足のかかとに出るが温泉なので割れない、効果がでている」との満足をしめず声が上がっている。</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。	5	3	0	5
	38%	23%	0%	38%
<p>・「適切な時間にトイレに案内をしてくれる」とする方と「非該当」とするがそれぞれ38%となっている。「非該当」の方は自分でいつでも行ける方となっている。「仕草をみて『どうですか』と声をかけてくれ、すぐ手を貸してくれる」、「ウォーカーを押して自分で行っている」などの声が上がっている。</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。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
<p>・こちらの項目についてはかなり多くの方が「移動するとき、不安を感じたりしないようにしてくれている」としている。「腰を手術したが杖などは使っていない。手すりを使っている」、「どこに行くにも杖が必要であるが介助は受けていない」、「心配するようなところはない」、「職員の誰がしかが見守ってくれる」と、見守りを受けながら安心して生活していることが窺える。</p>				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
<p>・こちらの項目についてもかなり多くの方が「食事はおいしく、食べやすい」としている。「味も量も充分」、「楽しみ」、「毎日違うものが出ていてありがたい。食事がいいよと言われてきたが本当に良い」との満足の声が上がっている。</p>				

調査項目	実数 (人)			
	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。	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・この項目についてはほとんどの利用者が「自分に合った食事方法になっている」としている。「キザミなどで大きさに配慮してくれ、おかゆにしてもらっている。アレルギーがあるのでその食材の時にはほかのものにしてもらっている」、「リハビリのためにお箸で食べており、辛いものがダメなので配慮してくれる。そのほかはダメなものはない」、「生ものがダメなので代替のものを出してもらっている」、「箸で食べれるが献立によってはスプーンを添えてくれる。季節の行事や誕生日などにも配慮してくれている」、「お箸で食べており、好き嫌いはない」、「おかゆであるが、あとは何でも食べられ、特に肉が好き」等の声が寄せられており、満足度は高い。</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。	6	4	0	3
	46%	31%	0%	23%
<p>・こちらの項目については「どちらともいえない」とする方もおり、「非該当(あてはまらない)」とする方は自分でできている方となっている。「歯は全部自分のもので、歯磨きも自分でしている」、「手がマヒしているので左手で右側の歯を磨き、自立できるようにしている」、「虫歯が多かったので総入れ歯となっていて、ここへ来ては洗っている。何かあれば歯医者に行っている」、「総入れ歯で、夜、自宅で洗浄液に漬けている」等の声があがっている。</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。	7	0	4	2
	54%	0%	31%	15%
<p>・こちらの項目については「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」とする方が半数強となっている。「非該当(あてはまらない)」とする方もおり、「通所サービス」を利用していることから実際に直面するような状態になっていないという方が多いのではないと思われる。</p>				
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。	11	0	0	2
	85%	0%	0%	15%
<p>・こちらの項目については多くの方が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれている」としている。「非該当(あてはまらない)」とする方もいるが、「家族」からという点では利用者も知り得る状況にないということなのかも知れない。</p>				