

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 **養護老人ホーム**  
事業所名（施設名） **茅野市養護老人ホーム寿和寮**

### 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	*利用者説明会を開き手順、聞き取り方法などを説明。	
利用者総数（人）	67人	*男性 6名 女性 9名	
調査対象者数（人）	67人	*利用者の平均年齢は76.6歳	
有効回答者数（人）	15人		
利用者総数に対する回答者割合（%）	22.38%		

### 2 利用者調査全体のコメント

■ 回答をいただいた利用者の年齢別で多いのは「70歳台」で66.7%、次いで「80歳台」が26.7%、「60歳台」が6.6%となっており、平均年齢は76.6歳であった。また、当施設での在籍期間は1年未満から12年と幅広く、平均の在籍期間は5.3年となっている。さらに、介護度は要支援2の方が1名、要支援1の方が5名、要介護の方が2名で他の7名の方は介護度なしとなっている。

■ 「現在利用している養護老人ホーム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、回答を頂いた方のうちの72%の方が「大変満足」、「満足」としており、満足度は高いように思われる。「満点、良、文句なし」「ここに入れてもらって良かった」「一人部屋で安心して暮らしている」「お世話になっております」などの満足の声がかかっている。「大変不満」という方については「決まりごとが多く制約され、できれば退所したい」としており自由になりたいと考えられているように思われる。

■ 回答された方の満足度の高い項目として「職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか」「職員に、健康や生活のことなど様々なことについて、気軽に相談できますか」「お風呂は楽しみですか」「ゆっくり入浴することはできますか」「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」「あなたにあった食事方法（食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助の方法）」になっています。「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」「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」の8項目が上げられる。職員が当施設の令和4年度事業計画に掲げるテーマ「感染症対策と生活の潤い～おうち時間」の充実と発展～「働きやすい職場づくり～否定せず認め合える風土の醸成～」「継続可能な社会のために～SDGsへの取組～」を念頭に置き、法人の「共に歩む」という基本理念に沿い利用者の方が満足する支援に取り組んでいることが集計から窺うことができる。

### 3 利用者調査の結果

①回答の実数の合計が15人に満たない項目には無回答という方がいます。  
(注) ②回答比率については四捨五入のため合計が100%を超える場合があります。

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問1 職員は、あなたに丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか。	はい	12 件	80%	
	どちらともいえない	3 件	20%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・回答をいただいた利用者の中の80%の方が「丁寧に接してくれている」としている。「言葉遣いが良い」「やさしく、思いやりがあり、素晴らしい。みんな良い人で、良くしてくれる」「よくしてもらっている」「職員の接し方は良いと思う」との声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方からは具体的な意見・要望はいただいている。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	14 件	93%	
	どちらともいえない	1 件	7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・こちらの項目については回答をいただいた利用者の中の93%の方が「話をよく聞いてくれる」としている。こちらの項目については「特に担当の職員に聞いてもらっている」「持病のあることを話して理解してもらっている」との声が聞かれている。一方、「どちらともいえない」とする方から「職員が忙しんでいるので話しかけるのがためられることがある」との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。	はい	12 件	80%	
	どちらともいえない	3 件	20%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	0 件	0%	
・80%の利用者が「プライバシーを守ってくれている」としている。「しっかりしている。信じている」「守ってくれている。他の利用者には話していないようである」「守ってくれていると信じている」「守ってもらいたいと思っている」との声が聞かれている。「どちらともいえない」としつつ「一度、自分あての荷物を職員に開けられてしまったことがある」との声が上がっている。				
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。	はい	10 件	67%	
	どちらともいえない	1 件	7%	
	いいえ	2 件	13%	
	わからない・非該当	2 件	13%	
・回答をいただいた利用者の中の67%の方が「自分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ている」としている。「話をすることが定期的に」「担当職員とケアマネージャーが聞いてくれる」「何ヶ月かに一回くらい、何をしたいか聞いてくれるので自分なりに話している」「支援計画は見ている」「子どもに説明がされているかも知れない」との声が上がっている。「いいえ」とする方からは「そのような機会はなかった」との声が寄せられている。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	9 件	60%	
		どちらともいえない	4 件	27%	
		いいえ	2 件	13%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・回答をいただいた方のうちの60%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。「理解してくれている」「読書が好きで、施設の本や図書館で借りた本を読んでいる」「手先を使う折り紙、編み物などの材料を買ってきてもらって楽しんでいる」「歌、カラオケ、塗り絵など好きなことをしているので楽しい」との声が上がっている。一方、「どちらともいえない」「いいえ」とする方から「料理が好きだがここでは難しい」「夏に花づくり、冬は編み物をしているが、編み物の材料を自分で探したいが新型コロナのため、今は外出できない」「自分のことをわかってきているが、今、やりたいと思うことがない」など声が聞かれている。</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。	はい	11 件	73%	
		どちらともいえない	3 件	20%	
		いいえ	1 件	7%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目については回答をいただいた方のうちの73%の方が「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ている」としている。「好きなことを言う」「相談はできる」「施設長には言いやすい」「言うことはいつでもあり、直接、施設長に言うことがある」「要望を聞いてくれる」「要望に対応してくれる」「好きなお菓子などを買ってきてもらっている」等の満足の声が聞かれている。一方、「どちらともいえない」「いいえ」とする方から「不満や要望はない」「要望を伝えるが、ダメといわれることがある」との声が寄せられている。</p>					
問7	あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも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	8 件	53%	
		どちらともいえない	3 件	20%	
		いいえ	4 件	27%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目についても回答をいただいた方のうちの53%の方が「職員以外の人に相談できることを、わかりやすく伝えてくれた」と回答している。「はい」とする方から「入所したのころ、別室で話したことがある」との声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方から「説明があったと思うが忘れてしまった」、「いいえ」とする方からは「今のところ自分でなんでも言えるので必要ない」「じぶんで伝えられるので大丈夫」等の声が寄せられている。</p>					
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。	はい	10 件	67%	
		どちらともいえない	3 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	2 件	13%	
<p>・こちらの項目については67%の方が「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ている」としている。「ナースコールを押す」「便秘ぎみなどの薬を飲んで」「施設の血圧計で自分で計っている」「お風呂の前に血圧、体温を計ってくれる。なにかあれば看護師が対応してくれる」「定期的に健康診断があるので今は大丈夫」「病気を持っていることは職員も知っているので対応してくれる」「透析を定期的に受けているので通院時のタクシーなどの手配をしてもらっている」等の声が聞かれている。</p>					
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。	はい	5 件	33%	
		どちらともいえない	2 件	13%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	8 件	53%	
<p>・こちらの項目については33%の方が「けがをしったり体調が悪くなったとき、家族にすぐに連絡してくれている」としている。「連絡する身内がない」とする方がおり「非該当」とさせていただきます。</p>					
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	9 件	60%	
		どちらともいえない	5 件	33%	
		いいえ	1 件	7%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目については60%の方が「どの職員も同じように対応してくれている」としている。「申し送りがあって伝えられているようだ」「自分には同じ対応してくれているので他の利用者も同じではないかと思う」「担当の職員がいて色々おねがいがしている。他の職員にも伝わっているようだ」との声が聞かれた。「どちらともいえない」とする方から「申し送りをしているようであるが伝わっていないことがある」との声が上がっている。</p>					
問11	職員に、健康や生活のことなど様々なことについて、気軽に相談できますか。	はい	14 件	93%	
		どちらともいえない	1 件	7%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・この項目については93%の方が「健康や生活のことなど様々なことについて、気軽に相談できる」としている。「健康診断を受け、普段は施設の看護師に相談し健康を保つようにしている」「一ヶ月に一度往診をしてもらっている」との声が聞かれている。</p>					
問12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所はありますか。	はい	1 件	7%	
		どちらともいえない	2 件	13%	
		いいえ	12 件	80%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については80%の方が「不快に思ったり、危ないと思う場所はない」としている。「歩けるのでどこへでも行けるが危ないところはない」「トイレは職員がきれいにしてくれる」との声が聞かれている。一方、「夜、トイレの照明がつかない時があり、真っ暗で危ない」「建物の壁にキレツが入っている。かつて雨漏りがしたことがある」「トイレが男女共用になっているので男性の利用者が汚すことが多く、女性の利用者がそのあとの掃除をすることがある」等の声が上がっている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問13 お風呂は楽しみですか。	はい	13 件	87%		
	どちらともいえない	2 件	13%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない・非該当	0 件	0%		
<p>・87%の方が「お風呂は楽しみです」としている。「週2回入っている」「週2回、火曜日と金曜日に入っている」「週2回、月曜日と木曜日に、介護風呂で入っている」との声が上がっている。「はい」としつつ「シャワーだけでも良いのでお風呂の回数がもう少しほしい」の要望が寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの要望・意見は聞かれていない。</p>					
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	はい	14 件	93%		
	どちらともいえない	1 件	7%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない・非該当	0 件	0%		
<p>・回答をいただいたうちの93%の方が「ゆっくり入浴することはできている」としている。「利用者が大勢いるので、入浴時間は20分から30分ぐらい」「洗身、洗髪は自分ができる」「洗身、洗髪は自分ができるが職員が声かけてくれる」「足が悪いので職員が手伝ってくれる」「湯舟に入らず、シャワーで対応してもらっている」「介護用のお風呂に入っている」等の声が聞かれている。</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。	はい	0 件	0%		
	どちらともいえない	1 件	7%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない・非該当	14 件	93%		
<p>・自立度の高い方が多く、93%の方が「自分でトイレに行ける」としていることから「非該当」に入れさせていただいた。</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。	はい	13 件	87%		
	どちらともいえない	1 件	7%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない・非該当	1 件	7%		
<p>・こちらの項目についても87%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る」としている。「自分で移動できる」「施設内は車イスで移動している」などの声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方からご自分自身のこととして「体調が悪い時にふらつくことがある」との声があり、また、「はい」と回答しつつも「今は大丈夫だが、今後、車イスが必要になるかもしれない」との将来への不安を話された方もいた。</p>					
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	11 件	73%		
	どちらともいえない	4 件	27%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない・非該当	0 件	0%		
<p>・73%の方が「おいしく、食べやすい」としている。「おいしい」「おいしい。入所する前は野菜が食べられなかったが、入所後は食べられるようになった」等の満足の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「味はふつうだと思う。時々冷たいと思うことがある」「好き嫌いはないが、食べられない魚がある」「好き嫌いがあるが代替のものは出ない」との声が聞かれている。</p>					
問18 あなたにあった食事方法(食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助の方法)になっていますか。	はい	14 件	93%		
	どちらともいえない	1 件	7%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない・非該当	0 件	0%		
<p>・こちらの項目についても93%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。「常食で大丈夫」「何でも食べられる」「細かく刻んでもらっている」「おかゆにしてもらっている」「卵アレルギーなので調理方法によっては代替のものを用意してもらっている」等の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から「入れ歯なので固いものも食べれるが、ご飯の量が少ない」とする声が聞かれている。</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。	はい	14 件	93%		
	どちらともいえない	0 件	0%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない・非該当	1 件	7%		
<p>・こちらの項目については93%の方が「食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどをし、自分ではできない場合は、職員が手伝ってくれる」としている。「自分で磨ける」「入れ歯なので自分で洗浄している」等の声が上がっている。</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。	はい	0 件	0%		
	どちらともいえない	0 件	0%		
	いいえ	15 件	100%		
	わからない・非該当	0 件	0%		
<p>・インタビューをさせていただいた利用者の方の自立度は高く、「寝ていることが多くないので床ずれなど全くない」との声が上がっている。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	7 件	44%	
		どちらともいえない	2 件	13%	
		いいえ	1 件	6%	
		わからない・非該当	6 件	38%	
<p>・この項目については44%の方が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれる」としている。「子どもが電話で連絡を取ってくれているようだ」「家族が電話でしている」との声が聞かれている。「身内がない」という方については「非該当」とさせていただいた。</p>					