

(別紙 3-2)

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	うつくしの里

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
調査方法	アンケートによる個別聴き取り調査	人生の先輩として、敬意を持ちお話を聞きました。中で1名の方は、子どもの頃から脳性麻痺のため、言葉が不明瞭なことがあり、注意深くお聞きしました。
利用者定員（人）・現員（人）	定員 56名、現員 55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（%）	18%	

2,利用者調査の全体的コメント

基本的には、皆さんはほとんどの方がはいの回答でした。これまで過ごしてきた生活環境により、利用者さん同士、介護職員との人間関係の築き方や、伴う満足度も違ってきます。温泉に入れることは、皆さん本当に笑顔がこぼれます。食に関しては不満がある方は、好き嫌いがあるのを自覚されています。

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。	10名	0	0	0
・皆さん丁寧に接してくれ、良い人だと思います。(夜間の男性職員の日を遣う=名) ・優しく親切です。感謝しています。良くしてもらっています。				
問2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	9名	1名	0	0
・伝えたいことは聞いてもらえる。職員は忙しいので、リハビリの先生に聞いてもらう。 ・相談に乗ってくれます。話を聞いてくれる。				
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。	8名	1名	0	1名

<ul style="list-style-type: none"> ・大きな施設だから、仕方がないと思う。 ・知られたくない事は特にないと話されていました。 				
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。	6名	1名	1名	2名
<ul style="list-style-type: none"> ・聞いてくれる時もあるが、自分が遠慮をするのでできない時もある。 ・家族に話されていたり、入居前の病院入院時に説明してもらった。話されていないとの意見もありました。 				
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。	7名	0	2名	1名
<ul style="list-style-type: none"> ・夜が長いので、本を読みたいとき、手芸をしたい時など、言い出せない。 ・職員が聞いてくるときは話している。昔の事を自ら話している。 				
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。	8名	0	1名	1名
<ul style="list-style-type: none"> ・1名の方は煩いと思われてもきちんと言う。出来ていないの方は、我慢することに慣れているのであまり言わない。内容にもよる。 ・何となくの話の中で伝えたりしている。不満はなく、ここは極楽です。 				
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。	5名	2名	1名	2名
<ul style="list-style-type: none"> ・今のところは、その様なことはないが、内容にもよるとの答えもある。 ・職員以外に話せる人の存在は把握されていないようです。家族に相談しています。 				
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。	7名	0	0	3名
<ul style="list-style-type: none"> ・特に該当することは今はない。 ・以前骨折したところを気にかけてくれる。すぐに飛んできてくれる。けがや不調の経験がないと答えられた方がいました。特に該当することは今はない。 				
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名	0	1名	1名
<ul style="list-style-type: none"> ・そのようになったことはないが、けがや体調が悪くなった際はすぐに連絡してくれる。 				

	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。	7名	1名	0	2名
・職員に注意することがあった。利用者同士の軽作業（ハンカチや新聞紙をたたむなど）が、文句ばかりの人がいる。自分でできている方の他には、できないところを手伝ってもらっている。同じにしてくれる。				
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。	4名	2名	1名	3名
・自分の性格が我慢強いので、伝えてないことも有る。要望が反映されているとの話や、タオル畳みをしている。テレビを見たり部屋で寝ているとの話を伺いました。自分の性格が我慢強いので、伝えてないことも有る。				
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名	0	9名	0
ワックスが掛けられたときに滑ることがあった。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	7名	3名	0	0
温泉が良い。1日おきに入浴できている。温泉が良い。に2回の入浴を楽しみにしている。リフト浴で吊るされるのは痛くて怖いとの意見がありました。温泉が良い。1日おきに入浴できている				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	7名	1名	2名	0
設備などとても良いです。ゆっくりと入浴したいようです。カラスの行水とおっしゃる方、いろいろ言えないと諦めがありました。設備などとても良いです。				
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名	0	0	0
自分から言って、トイレに付き添ってくれます。下剤を使用したときはとても気を遣う。トイレの移動等、殆どの方が自分でできています。できないところは手伝ってもらっています。自分から言って、トイレに付き添ってくれます。下剤を使用したときはとても気を遣う				
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。	7名	1名	0	2名
声掛けしてくれる。受診の外出ついでにドライブなど、花見や音楽会などと楽しみ。歩行器の時は職員がそばで見守ってくれる。車いすの移動では大事にもらっている。声掛けしてくれる。受診の外出ついでにドライブなど、花見や音楽会などと楽しみ。				

問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	7名	3名	0	0
<ul style="list-style-type: none"> ・好き嫌いが無い方は満足しています。一人の方が肉類・ウインナなど加工肉も嫌いで、カレーなども肉の匂いが移ってしまうので、食べられないとのこと。 ・普通だが特別のメニューが無い。出してもらえるものは全部食べている。おいしいが食欲がわからない。 				
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。	10名	0	0	0
<ul style="list-style-type: none"> ・とろみ食、刻み食に対応してくれます。 ・その人に合った方法で提供されています。食べやすいように刻んでもらっている 				
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。	7名	0	0	3名
<ul style="list-style-type: none"> ・入れ歯や、歯の治療の後など手伝ってもらう。手が肩まで上がらない時、手伝ってもらう。 ・自分でできている。歯科医が週に1度来てくれる。できないところを手伝ってもらっている。 				
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すか。	8名	0	2名	0
<ul style="list-style-type: none"> ・床ずれはないが、皮膚が弱いのでかゆみがある。外科手術を2回しているので、気を遣っている。 				
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。	7名	2名	0	1名
<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、自分の部屋の周りを2周歩いている。市民タイムスを毎日読んでいるので、催促することもある。新聞の記事を（相撲や野球など）話題にすることも有る。 ・家族が面会に来るので話を聞いてくれている。 				