

(別添3-2)

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(施設名)

うつくしの里

1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	聞き取り調査		
利用者定員(人)(併設短期入所)	53人(13人)	調査対象者は、事前に施設側からインタビューに対して回答できる方を選定していただきました。特に、聞き取り訪問当日に利用者の介護度、利用年数、健康状態を事前資料としていただき、当日の体調や難聴等を伺った上でインタビューを実施いたしました。	
調査対象者数(人)	11人		
有効回答者数(人)	11人		
利用者定員に対する回答者割合(%)	16.7%		

2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、大変満足とどちらかといえば満足を合わせて、8割近く占めている。あとは、どちらともいえないと答えているが、良くしてくれる、ありがたいなど、具体的な感謝の言葉も多く聞かれている。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数			
コメント		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1	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	9人 81.8%	1人 9.1%	1人 9.1%	0人 0.0%
8割以上の方がはいと答えており、職員が良くしてくれる、優しいという声が多い。言葉づかいについての意見もあり、さらに接遇について研修されることが望ましい。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	8人 72.7%	1人 9.1%	2人 18.2%	0人 0.0%
いいえやどちらともいえないと答えた方が3割いる。今後、より個別に話す時間を作るなど検討されることが望まれる。					
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人 72.7%	1人 9.1%	0人 0.0%	2人 18.2%
7割以上の方がはいと答えている。わからない方もいらっしゃるの、概ね職員がプライバシーに配慮されていることが伺える。					
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。	5人 45.5%	0人 0.0%	1人 9.1%	5人 45.5%
説明をしてくれたと答えた方は半数で、残りは、ほぼわからない方である。さらに、サービス内容について、利用者に分かりやすく話すとういと思われる。					
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。	6人 54.5%	2人 18.2%	1人 9.1%	2人 18.2%
半数の利用者ははいと答えている。多くの方が、職員と生き立ちや入居前のことは聞かれたことも、話したこともないと答えていた。					

調査項目		実数			
コメント		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。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
100%の方がはいと答えており、職員に言える、言えばやってくれるなどの声があった。					
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。	3人 27.3%	0人 0.0%	3人 27.3%	5人 45.5%
いいえやわからない方が、7割以上である。はいと答えた方は、介護相談員と話したことがあると話されている。					
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。	9人 81.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 18.2%
わからない方もいたが、8割のかたがはいとこたえており、良くしてくれる、薬を持って来てくれる、医者へ連れて行ってしてくれるなど、具体的な話をされていた。					
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。	7人 63.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 36.4%
何かあれば連絡してくれると話されていた。わからない方もいた。					
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人 63.6%	2人 18.2%	1人 9.1%	1人 9.1%
同じようにやってくれる、ていねいにしてくれるなど、6割強のかたがはいと答えている。いろんな職員がいると答えた方もおり、今後の課題とすることが望まれる。					
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。	5人 45.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	6人 54.5%
サービス計画について、わからない方が半数以上おり、今後の課題とすることが望ましい。					
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。	0人 0.0%	0人 0.0%	11人 100.0%	0人 0.0%
100%の方が、危ないところはないと答えていた。					
問13	お風呂は楽しみですか。	9人 81.8%	0人 0.0%	2人 18.2%	0人 0.0%
お風呂が好きでない方もいて、100%にはなっていないが、温泉のお風呂は好評である。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
100%はいと答えており、それぞれのペースで入浴されていることが伺える。					
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。	8人 72.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 27.3%
自分で行かれる方やオムツだからという方がおり、はいは7割となっている。					

調 査 項 目		実 数			
コ メ ン ト		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。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
100%はいと答えており、職員が安心・安全な支援をされていることが伺える。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	10人 90.9%	0人 0.0%	1人 9.1%	0人 0.0%
ほぼ、皆さんが美味しくいただいていると答えていた。					
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。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
100%はいと答えており、一人ひとりにあった食事形態等になっていることが伺える。具体的に、合った食事ができる、スプーンで食べているなどの声があった。					
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。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
100%はいと答えており、食後の歯磨きは徹底されている様子が伺える。					
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せんか。	4人 36.4%	0人 0.0%	7人 63.6%	0人 0.0%
いいえの人が6割いるが、かゆいところがあると答えていた。					
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。	5人 45.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	6人 54.5%
わからない、職員と話すことはあまりないと答えた方が半数以上いた。					