

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: シルバーランドきしの

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(99人)
調査対象者数(10人)
有効回答者数(10人)
利用者総数に対する回答者割合(10.1%)

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	平均
男性	0人	3人	0人	6人	6人	7人	7人	83歳
女性	0人	1人	0人	2人	9人	14人	44人	85歳
計	0人	4人	0人	8人	15人	21人	51人	84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	3人	15人	11人	29人		
女性	0人	0人	2人	25人	43人	70人		
計	0人	0人	5人	40人	54人	99人		

2 利用者調査全体のコメント

90歳以上の方が51.5%、要介護度4以上の方が94.9%であり、利用者総数に対する回答者割合は10.1%となっているため、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。

重度化の進んでいる方が多いなか、各設問に対する回答は概ね良好です。特に、食事、入浴、健康に関しては職員の支援に満足している様子が確認できます。

なお、利用当初から、定期的な本人の主目標(ここでの暮らし方)や第三者委員を理解しやすく、分かり易く、居室などに掲示したりするなどすると、良いかもしれません。

また、今後はご家族等への郵送アンケートが望ましいと感じます。

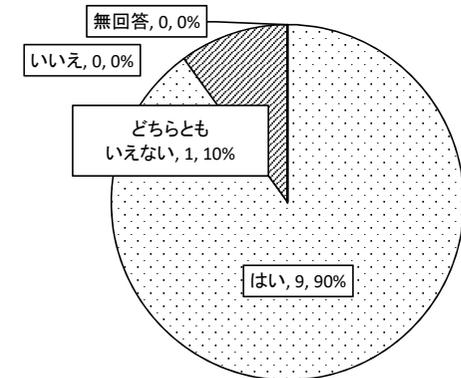
※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。

3 利用者調査の結果

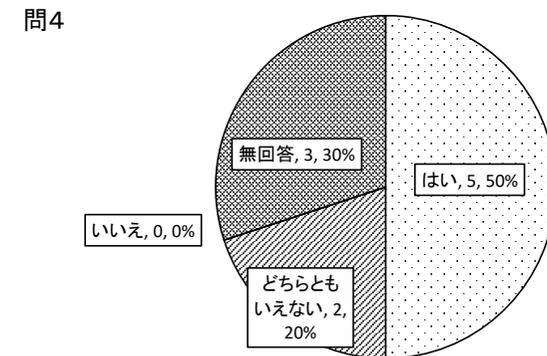
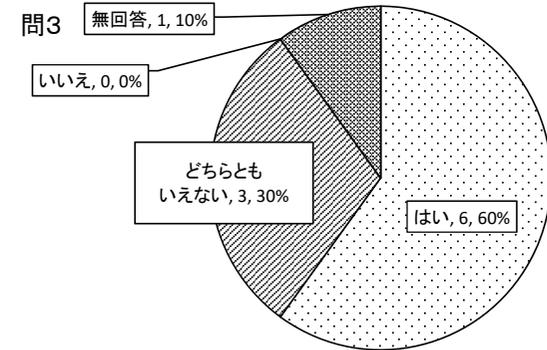
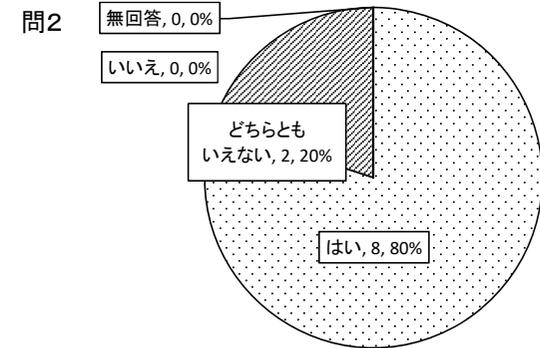
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問1	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		9	1	0	0
		90.0%	10.0%	0.0%	0.0%

・「職員の対応がとても良い」「よくやってくれている」という回答が上がっており、好評です。

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
		8	2	0	0
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
・「親身になって聞いてくれる」という回答が上がっており、好評です。					
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
		6	3	0	1
		60.0%	30.0%	0.0%	10.0%
・「私の事を他の人に話していない」という回答も上がっており、好評です。					
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	2	0	3
		50.0%	20.0%	0.0%	30.0%
・「娘が職員から聞いている」という回答が上がっています。					



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
		6	2	0	2
		60.0%	20.0%	0.0%	20.0%

・「今までの事をよく知っている」「私の趣味をたくさん用意してくれる」という回答が上がっており、在るがままの自分の生活ができています。

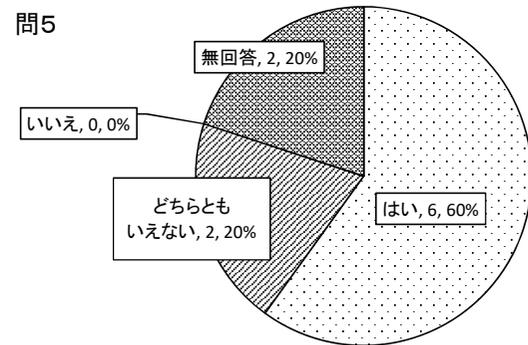
問 6	あなたの不満や要望を、遠慮なく職員に伝えることができ、職員はきちんと対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		6	1	0	3
		60.0%	10.0%	0.0%	30.0%

・「何でも言えるし、やってくれる」「何でも聞いてくれる」「言う事はあるが、内容によっては言えないこともある」という回答が上がっています。

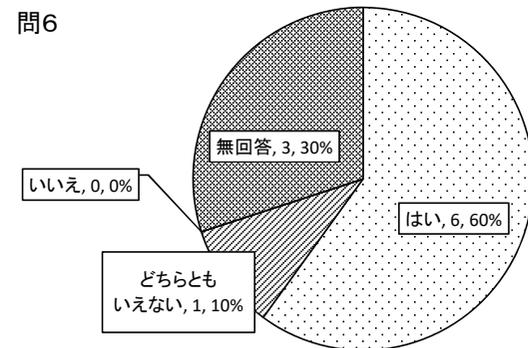
問 7	困ったことがあったとき、職員以外の人(役所や第三者委員など)に相談できることを、わかりやすく伝えてくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		1	5	0	4
		10.0%	50.0%	0.0%	40.0%

・「私はわからない」という回答も上がっており、利用当初から第三者委員について分かり易く説明する必要があると感じます。

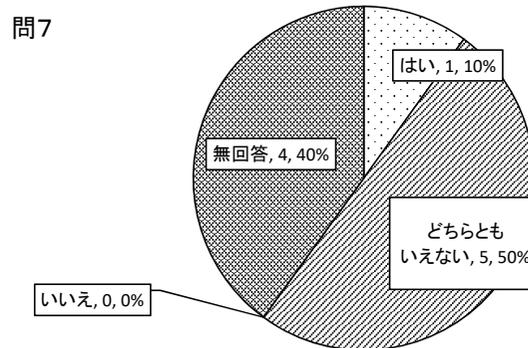
問5



問6



問7



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
		5	1	0	4
		50.0%	10.0%	0.0%	40.0%

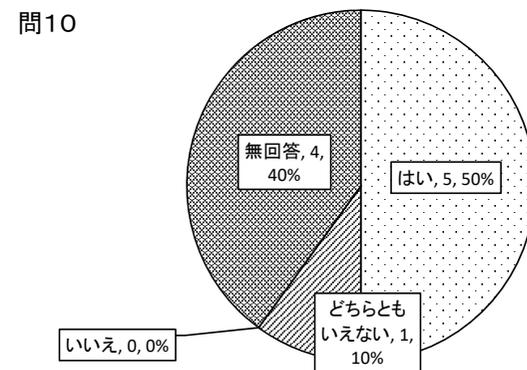
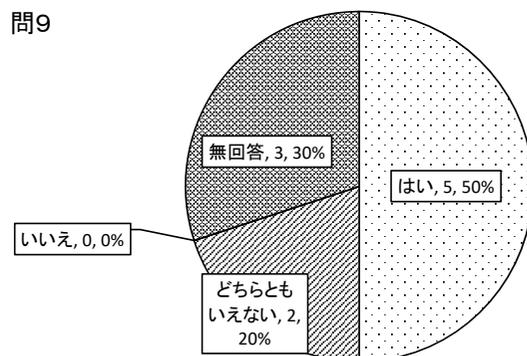
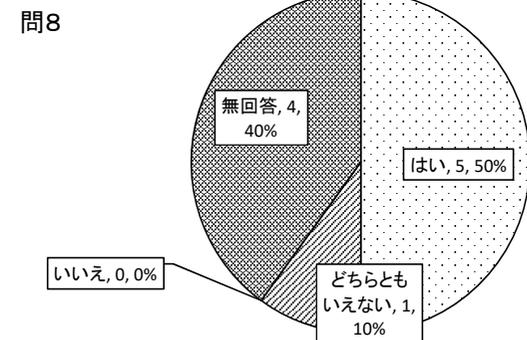
・「怪我はしたことがないが、風邪をひいた時はよくしてくれて、よく看に来る」「ここで怪我をしたことがないので、わからない」「冷え性なので、温かいものを取って体を温めたい」という回答が上がっています。

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
		5	2	0	3
		50.0%	20.0%	0.0%	30.0%

・「連絡しているかはわからない」という回答が上がっています。

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
		5	1	0	4
		50.0%	10.0%	0.0%	40.0%

・「どの職員も同じです」という回答が上がっています。



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
		2	2	0	6
		20.0%	20.0%	0.0%	60.0%

・「娘が聞いていると思う」「サービス計画自体を知らない」という回答が上がっています。

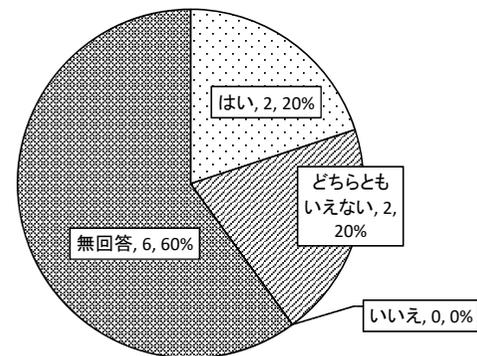
問 12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所がありますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		0	1	3	6
		0.0%	10.0%	30.0%	60.0%

・「部屋は広く、施設全体がきれいで動きやすい」「何もない」「自分一人で動けないので、何とも言えない」という回答が上がっており、危険は感じていないようです。

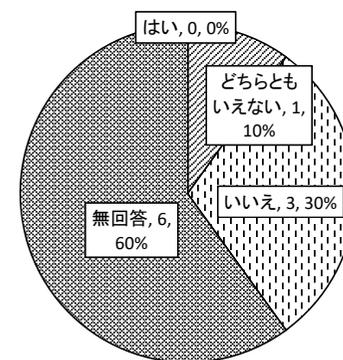
問 13	お風呂は楽しみですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		8	1	0	1
		80.0%	10.0%	0.0%	10.0%

・「お風呂が一番の楽しみ」「車いすのまま入るお風呂は、怖くなくて良い」「入る前に体調のチェックをしてくれるので安心です」という回答が上がるなど、好評です。

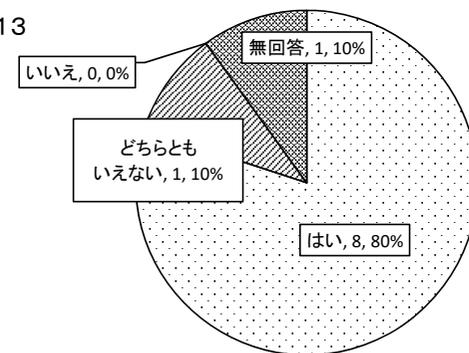
問11



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
		7	2	0	1
		70.0%	20.0%	0.0%	10.0%

・「機械浴だが、ゆっくり入っていただける」「温まるまで、入っていただける」という回答が上がっており、入浴時間に関しては満足している様子が見えます。

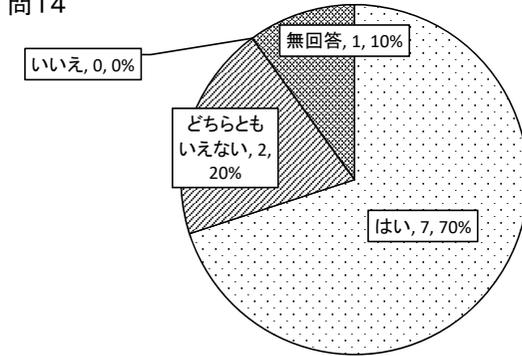
問 15	職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		5	1	0	4
		50.0%	10.0%	0.0%	40.0%

・「言えば、すぐに連れて行ってくれる」という回答が上がっています。

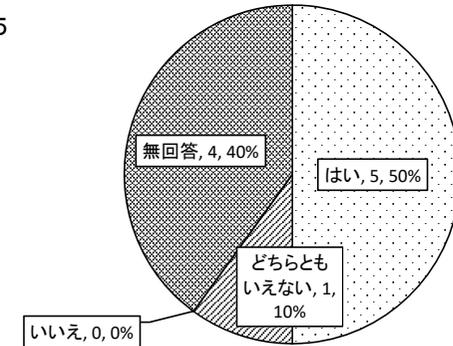
問 16	職員は移動するとき、あなたが不安を感じたりしないようにしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		7	0	0	3
		70.0%	0.0%	0.0%	30.0%

・「安心して車いすに乗っていただける」という回答が上がっており、安心して移動ができている様子です。

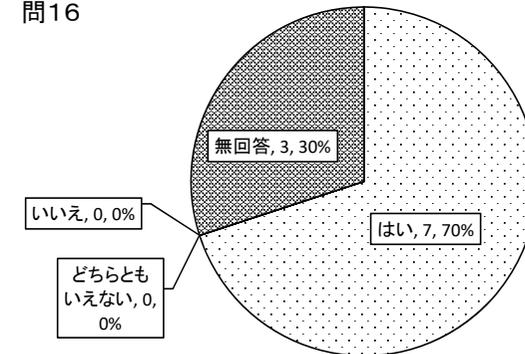
問14



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
		8	1	0	1
		80.0%	10.0%	0.0%	10.0%

・「おかずが多いが全部食べるようにしている」「キザミ食にしてくれて食べやすく、おいしい」という回答が上がっており、好評です。

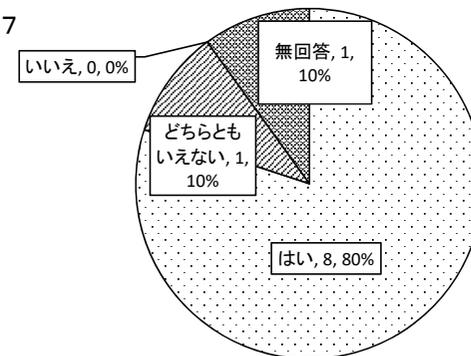
問 18	あなたにあった食事方法(調理方法、介助の方法等)になっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		7	0	1	2
		70.0%	0.0%	10.0%	20.0%

・「嫌いなものの時は別のものを用意してくれる」「片麻痺で食べづらいが、不便はない」という回答が上がっており、支援が行き届いている様子です。

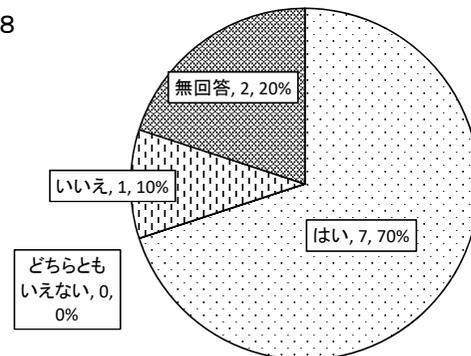
問 19	食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどをしていますか。あなた自身ではできない場合は、職員が手伝ってくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		5	1	1	3
		50.0%	10.0%	10.0%	30.0%

・「自分でできないので、総入れ歯を職員がいつも洗ってくれる」「自分でできないので、職員に磨いてもらっている」という回答が上がっています。

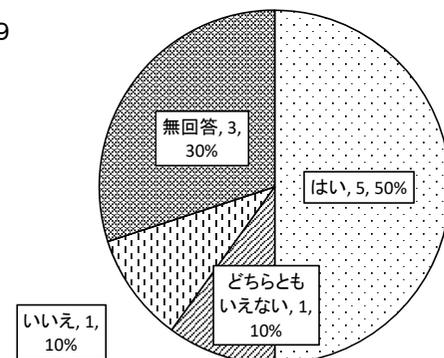
問17



問18



問19



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	1	2	3
		40.0%	10.0%	20.0%	30.0%

・職員の対応が良いのでしょう、床ずれ等が無いようで、ある方については職員の対応で気にならないという事です。

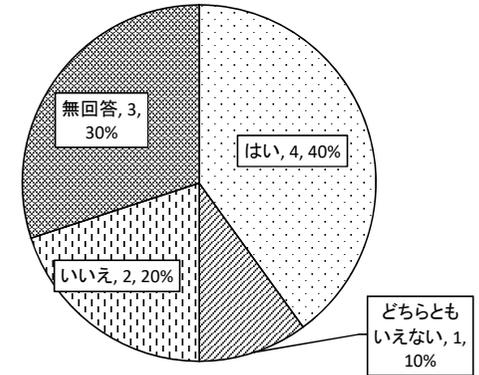
問 21	職員は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		2	3	0	5
		20.0%	30.0%	0.0%	50.0%

・「家族が言ったことにきちんと対応してくれている」「よくしてくれるので、家族も特別言う事はないと思う」「家族は言っていると思うが、わからない」という回答が上がっています。

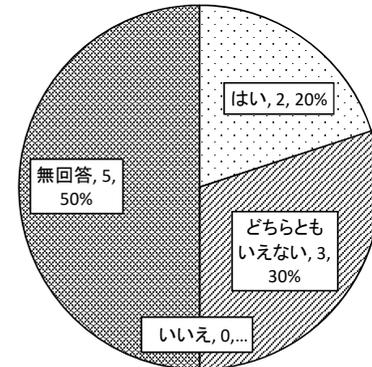
問 22	利用する前に、ここでのサービス内容を十分に理解できましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		2	2	1	5
		20.0%	20.0%	10.0%	50.0%

・「家族と一緒に聞いた」「家族が聞いているが、私はわからない」という回答が上がっています。

問20



問21



問22

