

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） さくだら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	アンケート方式	*コロナ禍のため利用者には、事業所から福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明していただき実施した。	
利用者総数（人）	121人		
調査対象者数（人）	25人	（※利用者のアンケート調査にご同意をいただいた方）	
有効回答者数（人）	23人	（※利用者アンケート調査に回答された方の数）	*男性3人 女性17人 無回答3人
利用者総数に対する回答者割合（%）	19.0%		

2 利用者調査全体のコメント

	<p>▪ 回答をいただいた利用者の年齢別で多いのは「80歳台」で10名(43.5%)、次いで「90歳台」が8名(34.8%)で、「100歳台」「60歳台」がそれぞれ1名(4.3%)ずつとなっており、平均年齢は89.0歳であった。</p> <p>▪ 「現在利用しているデイサービスセンターのサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という総合的な問いに対する感想では、回答を頂いた方のうちの96%の方が「大変満足」、「満足」としており、満足度としてはかなり高いように思われる。「来るのが楽しみ」「至れり尽くせりで言うことなしです」「退屈していない」などの満足の声が聞かれている。「大変不満」という方が4%という具体的な意見・要望等は寄せられていない。</p> <p>▪ 回答された方の満足度の高い項目として「職員は、あなたに丁寧に接してくれますか」「職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか」「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」「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」「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」「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」「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」「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」「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」「お風呂は楽しみですか」「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」「食事はおいしく、食べやすいですか」「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」「職員は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか」の14項目が上げられる。法人の基本理念に掲げる「人間の尊厳を大切に、柔軟な心をもってあらゆる可能性のある質の良い介護を目指します」を肝に命じ、当デイサービスセンターの事業計画の「利用者の視点」に掲げる「通所介護計画に基づき、利用者の満足度を高めるサービスの見直しを行いサービスの質を高める」に沿い職員が誠実・丁寧に利用者に接していることが窺える。</p>
--	---

3 利用者調査の結果

《基本的なサービスについて》

①回答の実数の合計が23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%を越す場合があります。

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問1 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	はい	21 件	95%	
	どちらともいえない	1 件	5%	
	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95%の方が「丁寧に接してくれている」としている。「職員がとても親切だと感じました」「職員の方の親切に感謝」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」という方からの具体的な意見・要望は寄せられていない。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	21 件	91%	
	どちらともいえない	1 件	4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない・非該当	1 件	4%	
・こちらの項目については回答をいただいた利用者のうちの91%の方が「話をよく聞いてくれる」としている。「こちらが言うことをよく聞いてくれます。困ることはありません」との声が聞かれている。「どちらともいえない」「わからない」とする方からの声は上がっていない。				
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	21 件	91%	
	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	2 件	9%	
・91%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。こちらの項目については具体的な意見・要望は上がっていない。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
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。	はい	19 件	83%	
		どちらともいえない	2 件	9%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	2 件	9%	
<p>・回答をいただいた利用者の中の83%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。「どちらともいえない」「わからない」と回答した利用者が18%となっているが、具体的な声は寄せられていない。</p>					
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。	はい	17 件	77%	
		どちらともいえない	4 件	18%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	1 件	5%	
<p>・回答をいただいた方のうちの77%の方が「生き立ちや趣味を理解してくれている」としている。「日本画への理解があり色塗りを選んでくれている」との声が上がっている。「どちらともいえない」「わからない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。</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	21 件	91%	
		どちらともいえない	1 件	4%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない・非該当	1 件	4%	
<p>・この項目についても回答をいただいた方のうちの91%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。「忙しそうしているがなるべく聞いてくれている」等の満足の声がかかっている。一方、「どちらともいえない」とする方から「職員の人数が少ないので忙しいと思う」等の声が上がっている。</p>					
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	17 件	77%	
		どちらともいえない	5 件	23%	
		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回答をいただいた方のうちの77%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」「どちらともいえない」という双方からの具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					
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	23 件	100%	
		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	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については回答者全員が「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ている」としている。「くたびれちゃった時早く横になって優しく促してくれた」等の声がかかっている。</p>					
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	21 件	91%	
		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	2 件	9%	
<p>・こちらの項目については91%の方が「けがをし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。「はい」「わからない」とする方からの具体的な意見・要望は聞かれていない。</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	22 件	96%	
		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	4%	
<p>・この項目については96%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。「皆さん親切に対応してくれる」との声が聞かれた。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
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。	はい	21 件	95%	
		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	5%	
・「サービス計画が自分の要望や願いを反映したものとなっている」とする方が95%となっている。「わからない」とする方も含めてこちらの項目についての具体的な意見・要望等は上がっていない。					
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。	はい	7 件	30%	
		どちらともいえない	1 件	4%	
		いいえ	15 件	65%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・こちらの項目については65%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。「施設も良く整備されていて不便はありません」との満足の声がかかっている。「不快に思ったり、危ないと思う場所がある」とする方が30%ほどいるが意見・要望等は上がっていない。					
問13	お風呂は楽しみですか。	はい	22 件	96%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	1 件	4%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・96%の方が「お風呂は楽しみです」としている。「入浴がとても楽しみです。職員さんたちがとても行き届いて嬉しく入浴できます」「転ばないようにのほせないようにいつも気を付けていただけているのがありがたいです」「一番楽しみです」との満足の声が上がっている。「いいえ」とする方からの意見・要望は寄せられていない。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	はい	20 件	87%	
		どちらともいえない	1 件	4%	
		いいえ	2 件	9%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・回答をいただいたうちの87%の方が「ゆっくり入浴することはできている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含めてこちらの項目についての具体的な意見・要望等は上がっていない。					
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	19 件	83%	
		どちらともいえない	3 件	13%	
		いいえ	1 件	4%	
		わからない・非該当	0 件	0%	
・83%の方が「適切な時間にトイレに案内をしてくれる」としている。「段々脆くなってきたので見守ってもらっている」との声が上がっている。「いいえ」とする方は「自立している」ということからの回答となっているものと思われる。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。					
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。	はい	23 件	100%	
		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	0 件	0%	
・回答者全員が「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。こちらの項目についての具体的な意見・要望等は上がっていない。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	23 件	100%	
		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	0 件	0%	
・回答者全員が「おいしく、食べやすい」としている。「美味しいです」との声がかかっている。					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	22 件	96%	
		どちらともいえない	1 件	4%	
		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も96%の方が「自分にあった食事方法になっている」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は寄せられていない。

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	19 件	83%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	4 件	17%	
		わからない・非該当	0 件	0%	

・こちらの項目については83%の方が「食後に、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。「いいえ」とする方は「自立している」ということからの回答となっているものと思われる。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は寄せられていない。

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	14 件	61%	
		どちらともいえない	1 件	4%	
		いいえ	8 件	35%	
		わからない・非該当	0 件	0%	

・「床ずれができたり、体に赤くなったりかゆいところはない」とする方が61%となっている。「今のところない」との声が上がっている。「いいえ」とする方が35%となっているが、「寝たきりでない」ということからの回答となっているものと思われる。

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	23 件	100%	
		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	0 件	0%	

・この項目については回答者全員が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれる」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は寄せられていない。