

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) さくだい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	聞き取り方式	*利用者説明会を開き、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、調査員2名で実施した。
利用者総数(人)	85人	
調査対象者数(人)	21人	(※利用者の聞き取り調査にご同意をいただいた方)
有効回答者数(人)	18人	(※利用者聞き取り調査日に欠席された方を除いた方の数)
利用者総数に対する回答者割合(%)	21.2%	

2 利用者調査全体のコメント

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方のうち、アンケート内容に正確に回答していただける方を厳選させていただいた結果、介護予防・日常生活支援総合事業対象者から18名の方に絞り実施させていただいた。 ・聞き取り調査に回答いただいた利用者のうち90歳代が10名で平均年齢は93.9歳、平均介護度は1.63(介護予防・日常生活支援総合事業対象者と要支援の方2名を除く)、男女比は男性3名、女性15名であった。利用期間については数ヶ月から1年前後の方が多かった。 ・「現在利用している事業所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、「大変満足」と「満足」とする利用者の合計が89%と満足度は高い。 ・利用回数についても家族等と決めているようであるが、週2回から3回利用している方が多く、週2回利用している複数の方からできれば更にもう1日増やしてもらえればありがたい、毎日でも通いたいなどの声が聞かれた。 ・利用する際には同じ法人の系列事業所等から紹介されたケースの他、娘さんや息子さん、お嫁さんが探してくれたという方が多く、その後もそれらの方々がキーパーソンとして関わりを持たれておりサービス計画などについての説明も行われている。 ・食事については当デイサービスセンターで昼食を取り、近くにある住宅型有料老人ホームに一人で暮らす方も多く、そちらで朝食、夕食をとられている。一人暮らしのため、話し相手を求め当デイサービスセンターを利用される方も多い。

3 利用者調査の結果

《生活の基本的なサービスについて》

調査項目	実数(人)			
	はい	どちらとも いいない	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。	17	0	1	0
	94%	0%	6%	0%
・回答された方の中のかなり多くの利用書が「職員は、丁寧に接してくれている」としている。「職員はやさしい」「送迎時には特に丁寧」「親切」「よくしてくれる。親切」「職員は親切なのでここに来るのが楽しい」とする声が寄せられており、職員の接遇やマナーについて基本が徹底されていることが感じられる。一方、「たまに乱暴だなと感じるときがある」とする意見も聞かれている。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・こちらの項目についても利用者の満足度はかなり高い。「話し掛けてくれ、話しやすい」との声が上がっており利用者に関わる職員同士の連携が十分取られていることが窺える。「どちらともいいない」とする方から「聞いてくれると思うが、今のところあまりない」との声も聞かれた。				
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。	16	1	0	1
	89%	6%	0%	6%
・こちらの項目についても気を遣ってくれるという声が多く利用者の満足度は高い。「自由にさせていただいているが、プライバシーは守ってくれる」とする声も上がっている。「どちらともいいない」とする方から「入浴の時に見られて嫌だなと感じることがある」とする方もおり、検討をされる余地があるものと思われる。				
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。	14	2	1	1
	78%	11%	6%	6%
・こちらの項目についても多くの利用者が満足している。「ケアマネージャーが説明してくれた」「今住んでいた施設の職員から聞いてこちらに通うようになった」「身内の方がここを探してくれた」と、利用前に色々なルートで当事業所について情報を得ている。「どちらともいいない」と回答された方から「どういうふうになっているのかわからない」という声が上がっている。				

調査項目	実数 (人)			
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。	16	2	0	0
	89%	11%	0%	0%
・多くの利用者が「生い立ちや趣味を理解してくれているか」というこの項目について満足している。「住んでいる有料老人ホームで月2回、花を生けている」「有料老人ホームの部屋で編み物、人形づくり、読書などを楽しんでいる」「短歌が趣味」「歌を歌っている」「生け花が趣味」「ゲートボールが趣味」等、多種多様な趣味を持つ利用に合わせ、当デイサービスセンターでは様々な日中の活動を支援している。				
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。	14	3	1	0
	78%	17%	6%	0%
・多くの利用者が「職員はきちんと対応してくれる」としており、「気を遣ってくれるいい職員たちです」「職員は『やらせてください』という。よくできていて、天使のような人たちです」と、利用者の行動のパターンや気持ちを職員がよく把握し声掛けなどを行っていることが窺える。「何かあれば一般の職員でなく上の人に伝えるようにしている」と管理者に直接伝えたり、「息子が来てくれるので、相談している」と身内に伝える利用者もいる。「ガマンしている」とする利用者もあり、デイサービスセンターでの集団生活ということ意識しての声ではないかと思われる。				
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。	8	3	6	1
	44%	17%	33%	6%
・この項目については「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が50%と、おそらく説明を受けているものと思われるが、「困ったことがあれば第一番目に職員に話す」とする声があり、外部の人に話すよりも職員に話したほうが早いと思っている方が実際には多いように思われる。				
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。	15	2	0	1
	83%	11%	0%	6%
・「職員はきちんと対応してくれる」とする利用者が多く、利用者の健康管理については万全が期されている。「体温、血圧を測ってくれるので大丈夫」「転んで尾てい骨を打ったことがあるが、対応してくれた」とする声が上がっており、看護師と職員との連携も良く一人ひとりの利用者の健康状態も十分に把握されている。「具合が悪くなったことがない」する利用者もいた。				

《生活場面ごとのサービスについて》

調査項目	実数 (人)			
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。	14	3	0	1
	78%	17%	0%	6%
・多くの利用者が「家族にすぐに連絡してくれる」としており、当デイサービスセンターで過ごす時間中は安心してきているものと思われる。「ここでは具合が悪くなったことがない」する利用者もいた。				
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。	17	0	1	0
	94%	0%	6%	0%
・「どの職員も同じようにしてくれる」との声があり、回答された方のうちのかかり多くの利用書が「介護(支援)の方法などは、どの職員も同じように対応してくれる」としており、職員間のブレが感じられない。「いいえ」とする方がいるが具体的な意見・要望は上がっていない。				
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。	7	5	6	0
	39%	28%	33%	0%
・この項目については「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が60%と、おそらく説明を受けているものと思われるが、「計画については知らない」「覚えがない」「利用して日が浅いので、計画は見えていない」「見たことがない」とする声が聞かれた。「不満もない」という方もおり、おそらく、信頼関係も出来ているので必要な時に話を聞いているものと思われ、また、「家族が受けていると思う」「説明してもらっているかも知れない」という声があり、若干不確かなことから「どちらともいえない」という答えになったものと思われる。				

調査項目	実数 (人)			
	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。	13	2	2	1
	72%	11%	11%	6%
・多くの利用者が「不快に思ったり、危ないと思う場所はない」としている。「杖を使えば危なくない」「危ない所はない」という声が寄せられている。若干名の方から「トイレに仕切りがなく、男性と一緒になのが好ましくない」という意見が上がっている。トイレの環境について「トイレが汚いときがある」とする方と「トイレがきれい」とする両極端の意見が上がっている。				
問13 お風呂は楽しみですか。	15	0	0	3
	83%	0%	0%	17%
・多くの利用者が入浴を楽しみとされている。「ここに来た時は欠かさない」「ここで入るので、家では入らない」とする声が聞かれ、「入浴の時に気遣いがあり、手の届かないヶ所を洗ってくれる」「入浴時に手を引いてくれる」「前の施設で湯あたりしたりとあり、気を付けてくれている」など、職員が気配りしていることが窺える。有料老人ホームに居住する方で「自分の部屋で入っている」「ここでは入らない」とする方もおり「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	14	0	1	3
	78%	0%	6%	17%
・こちらの項目については多くの利用者が「ゆっくり入浴することができている」としている。「ゆず湯などがある」「温泉を使用しているので暖まる」との声があがっている。と同時に「お風呂は順番で大勢いるのであわただしい。もう少しゆっくり入りたい」「できれば自分で入り、体を洗いたい」とする要望や期待の声も上がっている。問13と同じく、基本的に当デイサービスセンターで入浴サービスを受けられない方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
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。	15	0	0	3
	83%	0%	0%	17%
・多くの利用者が「職員は、適切な時間にトイレに案内をしてくれる」としている。「自分でできる」という方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。有料老人ホームに居住する方で「自室ではポータブルトイレを使っている」という方もいた。				
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。	15	0	1	2
	83%	0%	6%	11%
・送迎車の走行時の安全への配慮や車の乗降の支援、デイサービスセンター内の移動についての満足度は高い。この項目についての意見・要望などは寄せられていない。				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	14	3	1	0
	78%	17%	6%	0%
・多くの利用者が食事の味、量に満足を示されている。「おいしい」「ちょうど良い」「味が良い」「食べやすい大きさに切っていた」「肉がダメなので代わりに魚を出してくれる」「誕生日会にチラン寿司もある」との声が寄せられている。一方「量が少ない(特におかず)」「大根が固かったり、みそ汁がしょっぱかったり、肉が固いことがある」「細かくしてくれているが、天ぷら等、ものによっては細かくしないでもらいたいこともある」「味がうすい(味がはっきりしていない)」等の意見・要望が上がっている。有料老人ホームに居住する方から「朝食はコーヒーとパン」にされているという声も聞かれた。				

◀利用内容の理解・納得について▶

調査項目	実数 (人)			
	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。	15	3	0	0
	83%	17%	0%	0%
・こちらの項目についても多くの方が満足している。「好き嫌がなく、何でも食べれる」「常食で食べられている」「お箸を使っている」「スプーンを使い食べている」「刻んでもらっている」との声が上がっており、利用者一人ひとりの嗜好や嚥下状態などに合わせ、代替のものや食形態にも配慮がされている。「他の人が食べていけば食べたいと思うことがある」と口には出せない部分もあるのである意味、察してほしいとの期待感を持たれている方もいる。				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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。	6	2	1	9
	33%	11%	6%	50%
・毎食後、歯磨きをするという習慣の方が半数ほどで、「朝・晩、自宅でしているが、ここでの昼食後はしていない」とする方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。「自分で磨ける」「食後、歯磨きしている」「入れ歯を使用しており、家で磨いている」等の声が寄せられている。				
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せんか。	15	1	1	1
	83%	6%	6%	6%
・デイサービスを利用する方の多くの方は自立度が高く、現状、寝たきり状態の方は全くないので床ずれ等についてのおそれのある方は少ない。従って、この項目についての意見・要望等は上がっていない。				
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。	17	0	0	1
	94%	0%	0%	6%
・こちらの項目についてはかなり多くの利用者が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれている」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は上がっていない。				