

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)

駒ヶ根市デイサービスセンター
竜東やまびこ園

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	
利用者定員(人)	39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健康状態を事前資料としていただき、当日の体調や難聴、認知症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(%)	28.2%	

2 利用者調査全体のコメント

どの項目も満足度が高い状況です。地域の方々によるボランティアの協力、職員の適切な配置と良好な連携が利用者満足に繋がっています。職員、利用者、地域のボランティアの方々には馴染の方が多く、安心して楽しみながら通所されています。また、事業所の倫理・理念、基本方針などを職員が共有して実践されていることが理解できます。利用者からの新しいニーズに対応することを視野に、今後さらに提供している福祉サービスの評価・見直しの充実を図り質の向上に向けた取組みが期待されます。

3 利用者調査の結果

調査項目		実数			
		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。	11人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者の皆さんは、どの職員も丁寧に接してくれると好評です。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	10人	1人	0人	0人
		90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
職員に何時でも話ができる様子が伺えます。積極的に話される方、遠慮しがちな方と個人差があるので、一人ひとりの状況を確認しながら話を聴くことも大切です。					
問3	職員は、あなたのプライバシー(他人に知られたくないと思うこと)を守ってくれますか。	11人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
羞恥心やプライバシーを意識して福祉サービスの実施がされていることが理解できます。利用者は、安心されている様子です。					
問4	支援サービスや内容について、あなたや家族の話をよく聞き、一緒に考え、分かりやすく説明してくれましたか。	10人	1人	0人	0人
		90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
事業所職員、担当介護支援専門員は、利用者・家族の要望を傾聴して、福祉サービス計画について理解しやすく説明されています。					

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5	職員は、あなたの生い立ちや趣味を理解されていますか。	10人 90.9%	1人 9.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者は、職員を信頼して話せる状況が理解できます。職員は、利用者から把握された内容を職員会議に反映して、趣味などが実施できる取り組みがされ満足している様子が伺われます。利用者の年齢層、好みなどの違いを意識して今後、取り組まれることも大切です。					
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。	9人 81.8%	2人 18.2%	0人 0.0%	0人 0.0%
ほとんどの利用者は、不満や要望を遠慮なく職員に伝えることができるようですが、遠慮している方も中にいることを心に留めて、一人ひとりの利用者の様子を察知して、職員間で情報の共有を図り、職員に遠慮なく話せる環境づくり、支援が期待されます。					
問7	こまった時があったとき、職員以外に人(役所や談三者委員など)に相談できることを、分かりやすく伝えてくれましたか。	5人 45.5%	3人 27.3%	2人 27.3%	0人 0.0%
利用者にとって理解しにくい質問項目です。理解が得られる説明が求められます。日頃から利用者に職員以外に定期的に訪問するサービス相談員や第三者委員の紹介などをして職員以外にも相談できることを根気よく説明をしていくことが大切です。					
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。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者自身が体調を崩したときの対応、他の利用者の状況を見ていて、体調が悪くなったときに職員が対応することを安心をしている様子が伺えます。					
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連絡してくれますか。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
転倒したとき、体調を崩したときは、家族に連絡をしたり、必要に応じて送迎サービスを受けることができ感謝しています。利用者が一番不安に感じている内容ですが、適切な対応ができていると思われれます。					
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。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員は、福祉サービス実施において標準的な実施方法やマニュアルに沿い、一人ひとりの状態について職員間で共有して、実情に合わせた介護方法が実施されていると思われれます。					
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	10人 90.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 9.1%
要望や願いが反映されたサービス計画の内容に満足されています。					
問12	施設内で、不快に思ったり、あぶ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%
施設内は、清潔が保たれ、臭い対策もされているようです。利用者の移動する環境は物を置かないよう注意がはらわれ安全が保たれているようです。					

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13	お風呂は楽しみですか。	11人 100.0%	0人 0・0%	0人 0・0%	0人 0.0%
利用者は、一人ひとりの身体状況に応じた入浴機種の用意があり、広い浴槽でゆったりと入ることができる入浴を毎回楽しみにしている様子です。更衣室での着脱行為も円滑にできているようです。					
問14	ゆっくり入浴をすることができますか。	11人 100.0%	0人 0・0%	0人 0・0%	0人 0.0%
職員から、見守り、介助を受けて安心してゆっくり入浴ができています。体調に配慮してくれるので安心して入浴することでき、休息できることを感謝している利用者もいます。					
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。	11人 100.0%	0人 0・0%	0人 0・0%	0人 0.0%
排せつが自立されている利用者が多く、トイレは使いやすい様子です。いつも見守りがあり安心してトイレに行けるようです。介助の必要な利用者は、適切な時間に、身体に負担がないようにトイレができるよう支援がされているようです。					
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。	11人 100.0%	0人 0・0%	0人 0・0%	0人 0.0%
移動中は、見守り、時には声をかけてくれるから安心して移動ができている、車椅子から歩行器になったが、危なくないよう指導してくれるなどの感謝の言葉が聞かれました。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	10人 90.9%	1人 9.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
毎回、食事を楽しみにしています。一人ひとりが食べやすいよう料理され提供されています。体調により食事制限のある利用者ご本人は、理解をされている様子ですが、物足りなさを感じておられるようです。時折、様子を見ながら要望や意見を聞く機会も必要と思われれます。					
問18	あなたに合った食事方法(調理の方法、介助の方法)になっていますか。	10人 90.9%	1人 9.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
一人ひとりにあった食事方法ができている様子です。体調により食事制限のある利用者の調理方法について、理解をされているようですが、寂しいようです。時々、要望を聞く機会も必要と思われれます。					
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には、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%
食後に歯磨きを毎回しているので、習慣になり在宅でも実施できている様子です。介助の必要な利用者には、職員が対応されています。					
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。	1人 9.1%	0人 0・0%	10人 90.9%	0人 0.0%
ほとんどの方は、床ずれができたり、赤くなったりかゆいところはないようです。赤くなった箇所があった時には、入浴後の手当てが適切に行われて改善されたようです。看護師、介護職員による予防も十分にされている様子です。					
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。	9人 81.8%	1人 9.1%	0人 0.0%	1人 9.1%
ほとんどの利用者は、家族が職員と話し合っている内容を理解して対応できていることを理解できています。職員は、家族からの要望を大切にこれからも対応されることが望まれます。					