

利用者調査の結果

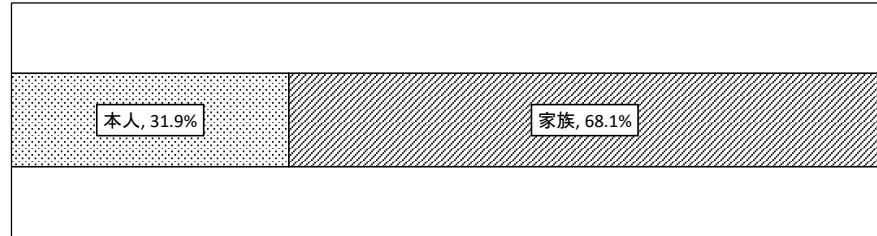
福祉サービス種別: 通所介護

事業所名: 佐久市みついでいサービスセンター

1 調査概要

調査対象者: 本人又は家族
調査方法: 郵送アンケート方式
利用者総数(86人)
調査対象者数(86人)
有効回答者数(47人)
利用者総数に対する回答者割合(54.7%)

回答者の内訳



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	1人	0人	2人	2人	5人	13人	6人	85歳
女性	0人	0人	1人	5人	6人	18人	27人	88歳
計	1人	0人	3人	7人	11人	31人	33人	87歳
介護度	自立	要支援	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計
男性	1人	0人	10人	12人	3人	1人	2人	29人
女性	7人	9人	23人	5人	4人	7人	2人	57人
計	8人	9人	33人	17人	7人	8人	4人	86人

2 利用者調査全体のコメント

利用者の移動・食事・排泄の自立度はそれぞれ20.9%・89.5%・55.8%となっており、入浴の一部介助は86.0%である。また、回答者については本人・家族がそれぞれ31.9%・68.1%となっている。
集計結果は概ね好評ですが各設問は経験値に基づくものであり、集計結果を鵜呑みにすることは避け、必要と思われるものはクロス集計の結果を記載しておりますので、必要な検討項目の選別や経験値を高め肯定意見を高める取り組みなどの始まりを期待します。

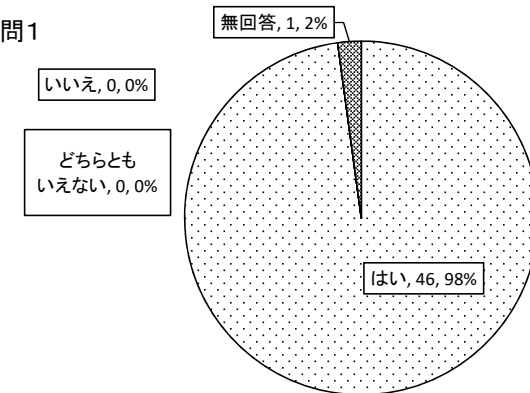
※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。

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
		46	0	0	1
		97.9%	0.0%	0.0%	2.1%

・職員の対応については、満足との回答割合が高い結果となっています。

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
		43	2	0	2
		91.5%	4.3%	0.0%	4.3%

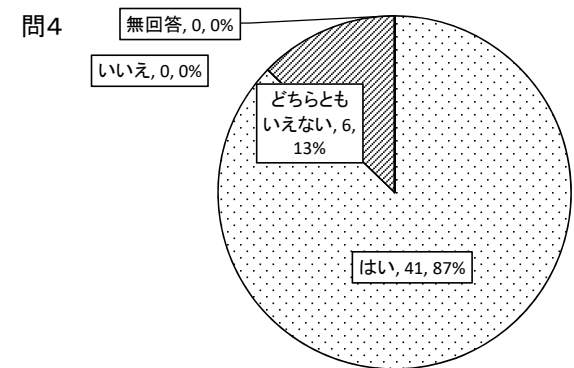
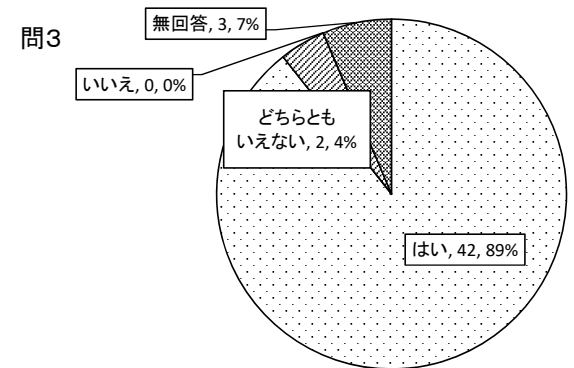
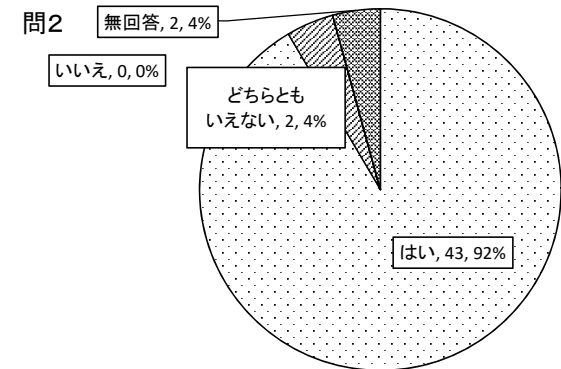
・個々の利用者の声(相談など)を聞く機会や、日中活動でのコミュニケーションの機会の豊富さが推測されます。
また、当日のデイの様子をご家族にも伝わっていると思われます。

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
		42	2	0	3
		89.4%	4.3%	0.0%	6.4%

・プライバシーの保持に関しても、高い割合で安心している様子が感じられます。

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
		41	6	0	0
		87.2%	12.8%	0.0%	0.0%

・支援やサービスについての説明により理解は高まっていると思われますが、その内容や目的をより理解してもらうなどして利用日以外における自宅での活動を高める取り組みが進むと利用効果もさらに増し、「どちらともいえない」との回答割合も減少すると思われます。



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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		29	14	0	4
		61.7%	29.8%	0.0%	8.5%

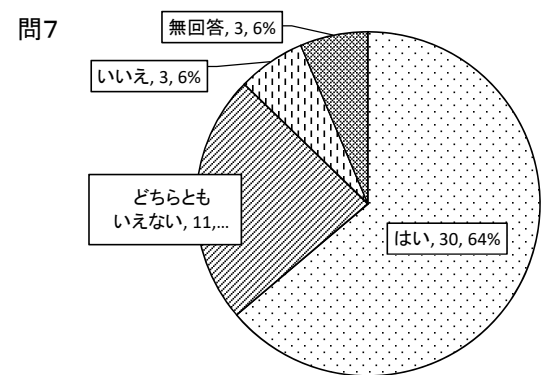
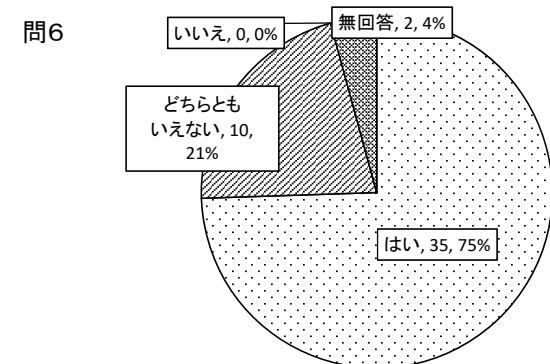
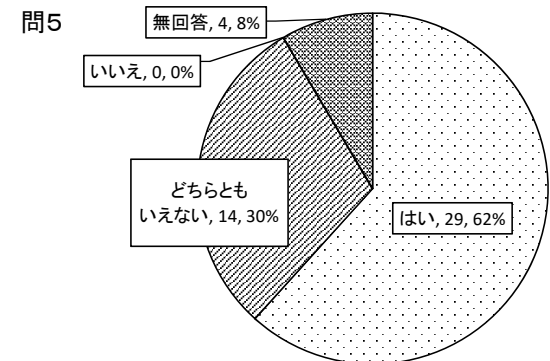
・利用者のこれまでの人生をプライバシーに配慮しつつ、計画やデイでの日中活動について見直しを進めるなどして、利用者自身が輝ける、また、他者に認められる内容を更に増やしたり、ご家族向けの連絡ノートの記載内容を工夫したりと、3割近い「どちらともいえない」との回答割合を減らす努力は必要と思われます。

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
		35	10	0	2
		74.5%	21.3%	0.0%	4.3%

・概ね好結果ですが、2割を超える「どちらともいえない」についての検討は必要と思われます。

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
		30	11	3	3
		63.8%	23.4%	6.4%	6.4%

・概ね好結果ですが、2割を超える「どちらともいえない」についての検討は必要と思われます。なお、「いいえ」の3名は家族です。



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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		42	1	0	4
		89.4%	2.1%	0.0%	8.5%

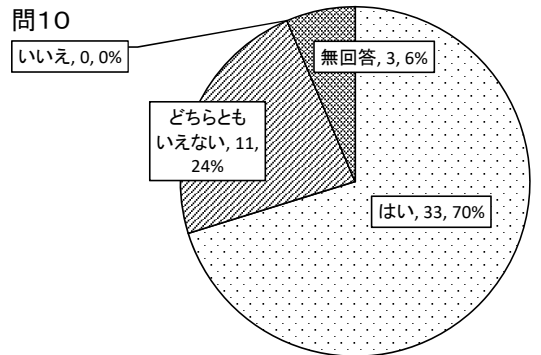
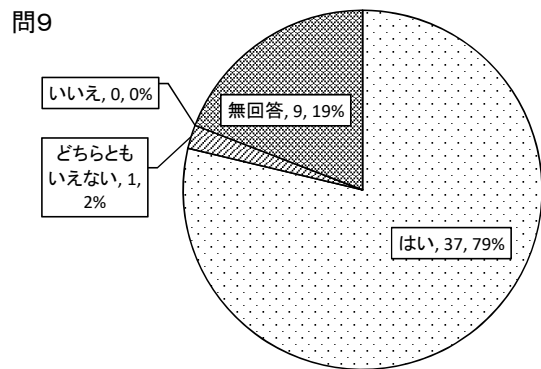
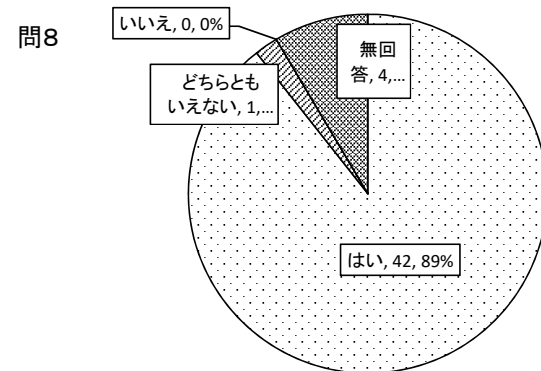
・概ね好結果ですが、1割近くの「無回答」を減らす取り組みを進めることで、信頼もより高まると考えられます。

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
		37	1	0	9
		78.7%	2.1%	0.0%	19.1%

・問8と同様ですが、経験のない利用者やご家族への事業所の対応や取り組みを更に周知することも必要と感ずます。

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
		33	11	0	3
		70.2%	23.4%	0.0%	6.4%

・概ね好結果ですが、2割を超える「どちらともいえない」についての検討は必要と感ずられます。



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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		39	4	1	3
		83.0%	8.5%	2.1%	6.4%

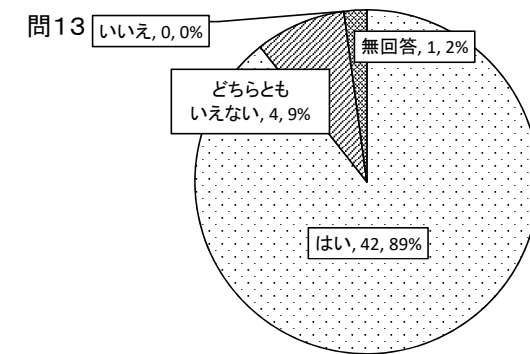
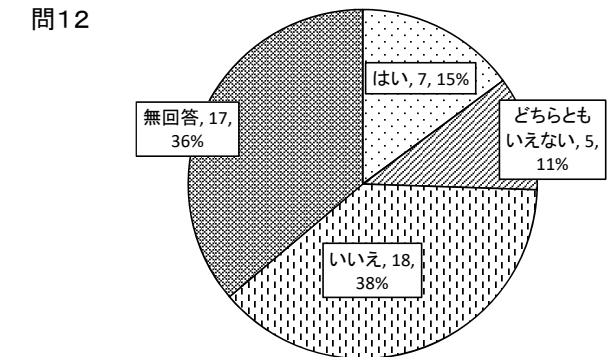
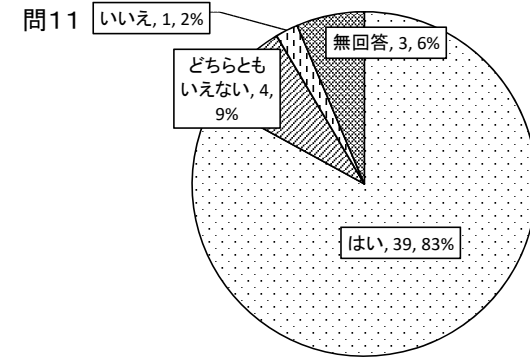
・利用者本人の主体的な意欲やご家族の協力を更に向上させることで利用効果も増すものであり、常に肯定意見以外についての検討及び改善の取り組みは必要と思われます。

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
		7	5	18	17
		14.9%	10.6%	38.3%	36.2%

・回答者の属性にもよるが、「不快に思ったり、危ないと思う場所」があるとの回答が1割を超えており、その検討は必要と思われます。

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
		42	4	0	1
		89.4%	8.5%	0.0%	2.1%

・入浴を楽しみにしているという回答割合が高く、「どちらともいえない」、「無回答」はご家族のものとなっています。



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
		33	10	1	3
		70.2%	21.3%	2.1%	6.4%

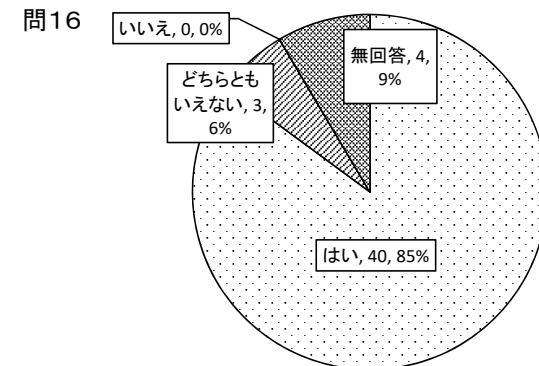
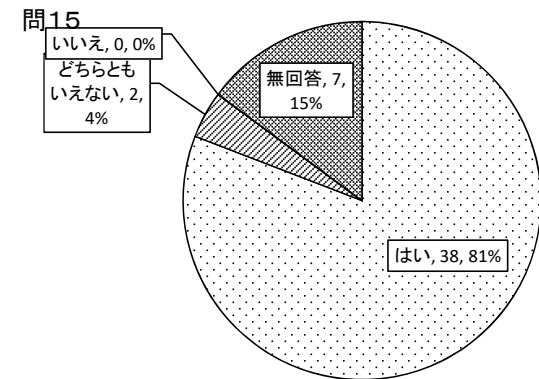
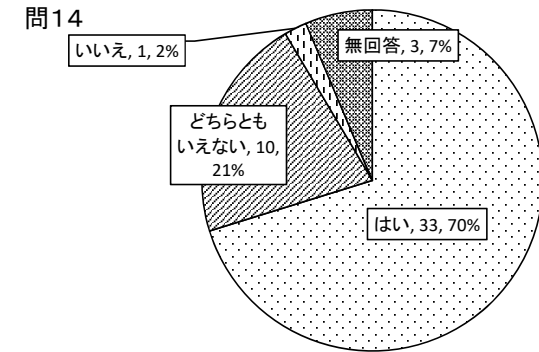
・入浴に関しては高い評価となっています。なお、「どちらともいえない」、「無回答」はほとんどがご家族です。

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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		38	2	0	7
		80.9%	4.3%	0.0%	14.9%

・排泄に関する誘導・支援は適切に行われているものと感じます。なお、利用者の排泄自立度は55.8%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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		40	3	0	4
		85.1%	6.4%	0.0%	8.5%

・施設内の移動に関しても安心・安全が保たれていると感じます。なお、利用者の自立歩行率は20.9%です。



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
		42	3	1	1
		89.4%	6.4%	2.1%	2.1%

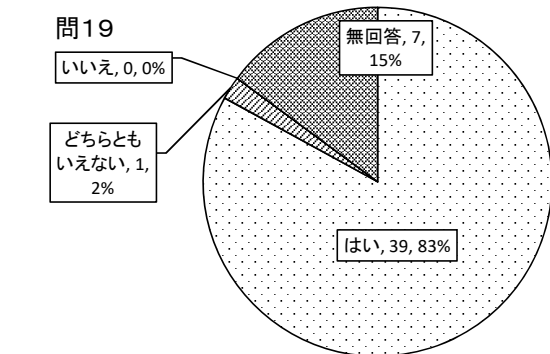
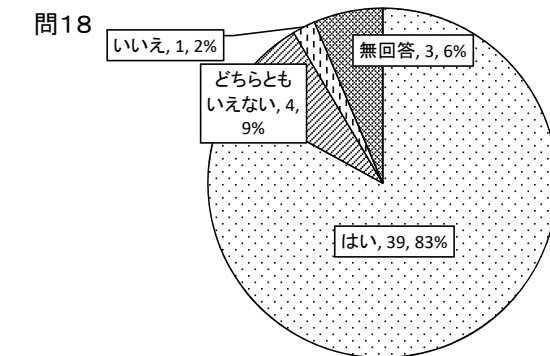
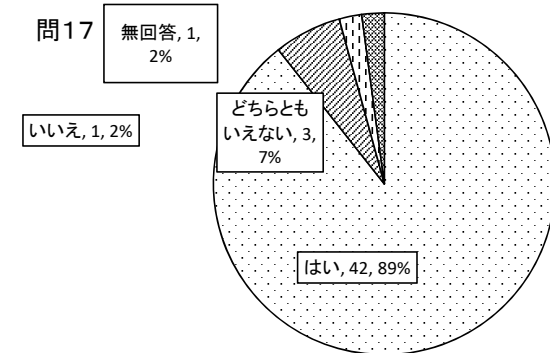
・食事についての満足度は高く9割に迫っています。なお、「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」は、ほとんどご家族です。

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
		39	4	1	3
		83.0%	8.5%	2.1%	6.4%

・概ね好評ですが、なぜそうするのかなどの根拠や成果が分かると、自宅での対応の改善や利用者の戸惑いを減らす効果もあると考えます。

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
		39	1	0	7
		83.0%	2.1%	0.0%	14.9%

・回答者の属性にもよりますが、概ね好評です。



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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		22	3	11	11
		46.8%	6.4%	23.4%	23.4%

・床ずれの有無や回答者の属性に関わらず、肯定回答の割合を上げる取り組みは必要と思われます。

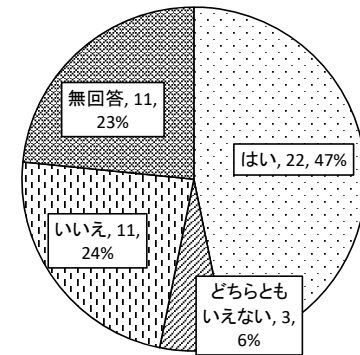
問 21	職員は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		40	7	0	0
		85.1%	14.9%	0.0%	0.0%

・概ね好評です。なお、「どちらともいえない」については、本人の回答が2名、家族の回答が5名です。

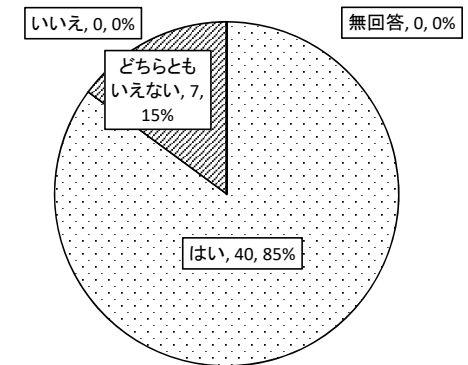
問 22	利用する前に、ここでのサービス内容を十分に理解できましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		37	8	2	0
		78.7%	17.0%	4.3%	0.0%

・概ね好評ですが、常に肯定意見の割合を常に高める努力は必要と思います。なお、「どちらともいえない」の回答は本人・家族で同数で、「いいえ」は本人です。

問20



問21



問22

