

## 利用者調査結果

福祉サービス事業種別	特別養護老人ホーム
施設・事業所名	ゆめの里和田

### 1.利用者調査概要

調査対象者	利用者本人	※配慮・留意した点 利用者調査は、施設にお願いした 10 名の方に、個別聴き取り調査を実施しました。コロナ対策を十分にし、3 か所の面接室を用意して頂き、職員の案内でスムーズに聞き取り調査を行うことができました。
調査方法	アンケート用紙による個別聴き取り調査	
利用者定員（人）・現員（人）	定員 80 名、現員 80 名	
調査対象者数（人）	10 名	
有効回答数（人）	10 名	
定員に対する回答者割合（%）	12.5%	

### 2.利用者調査の全体的コメント

利用者調査は、施設側で選んでいただいた 10 名の方に聞き取り方式で実施しました。自力での歩行が難しく、車椅子利用の方も多いため、施設職員の方に移動介助をお願いし、予定していた全員の方から聞き取りを行うことができました。質問項目としては、「趣味や興味のある活動内容について」「食事のメニューや好きな食べ物について」「家のことや家族について」等、多くのご意見をいただきました。施設の利用満足度については、多くの皆さんから「大いに満足」「満足」しているというご意見を聞くことができました。
--

### 3.利用者調査結果

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当
問 1. 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	9	1	0	0
○職員の接し方については、聴き取りをしたほとんどの利用者の方が丁寧に接してくれるというお話がありました。「職員さんは、施設での生活を楽しく過ごせるための関わりをしてくれる」というご意見がありました。				
問 2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	9	1	0	0
○「食事の時や居室にいる時などに、話をよく聞いてくれる」というお話が多くありました。一部の利用者の方から「職員は忙しそうなのでなかなか話を聞いてもらえない」「いつも写真を見て過ごしているが、たまには話を聞いてもらえると嬉しい」というご意見がありました。				
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。	10	0	0	0

○全体的にプライバシーに対する対応は良くできているということでした。利用者の方の多くは、自分のことを他人に知られたくないという意識や関心は、比較的薄いように感じました。				
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。	6	3	1	0
○ある利用者の方から「自分が施設に入った理由について知らせてほしい」という意見がありました。利用契約書や重要事項説明書、説明同意書等は適切に整備されていますが、個別ケア計画でのサービス内容については、ほとんどの人が「覚えていない」「わからない」ということでした。施設入居後においても、定期的な説明等の工夫をお願いします。				
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。	7	2	0	1
○今回の聞き取り調査では、利用者の生き立ちや趣味の話には、ほとんどの方が生き生きとその内容について話して下さいました。施設側でもアセスメント等により、個々の利用者の方の状況を理解していると思いますが、なお一層理解を深めより良い支援やサービスに繋げて頂くことを期待します。				
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。	5	3	2	0
○利用者の方の不満や要望、思いについては、概ねの方が職員に伝え対応されているようですが、一部利用者の方からは、「言ってもなかなか対応してもらえない」「言いづらいので言わないことがある」等のご意見もありました。				
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。	6	0	3	1
○利用者の方の多くは、困った時には、職員に話をし対応してもらっているという事でした。職員以外の役所や第三者委員については、あまり理解している方が少ないように思いました。				
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。	9	1	0	0
○利用者の方からは、「手足が痛い」「目が良く見えない」「耳が聞こえない」等体調や病気に関する話は数多く聞かれました。その都度、職員が十分に受け止めて対応してくれるということでした。				
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。	8	1	0	1
○けがをしたときや体調が悪い時には、担当の職員から家族へ連絡を取ってくれるということでした。ただ遠方の場合や家族の方が忙しい時には、面会に来てくれない時もあるということでした。				

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。	5	4	0	1
○多くの利用者の方は「職員には良く介護をして頂いている」というお話がありました。「自分のことを良く分かってくれる職員だと安心できるが、接することが少なく、あまり知らない職員の時には不安を感じることもある」という意見もありました。利用者の方個々に対する、介護・支援の標準化・統一化をより一層進めていただきたい。				
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。	6	1	3	0
○サービス計画については、「説明してもらっても良く分からない」という利用者の方が多くいました。サービス計画の内容や具体的支援の方法・目的を分かりやすく、また、定期的に説明をして理解を深められるようにお願いします。				
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。	5	1	3	1
○施設の建物は広く使いやすいという利用者の方の意見がほとんどでした。「ベットから車椅子への移乗も職員が安全に行ってくれるので助かる」「お湯が出ない水道口があるので直してほしい」との意見や要望が一部ありました。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	9	1	0	0
○お風呂（入浴）は、ほとんどの利用者の方が満足しているということでした。週2回のお風呂は、とても楽しみの時間となっていました。入浴の形態としては一般浴、介助浴、特浴があり、利用者の方の要望や状態に応じての利用となっていました。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	9	0	1	0
○入浴はほとんどの利用者の方がゆっくり入れるというお話でした。一部の方より「時間だといわれる」「もう少し長く入りたい」「血圧が高いから長く入れない」等の意見や要望がありました。今まで以上に、個々の利用者の方に応じた柔軟な対応を期待します。				
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。	6	2	0	2
○排泄はオムツ使用の方も多く、介助率は高いが、利用者の方からは「とても良く対応してもらっている」という意見が多くありました。個室には個々にトイレが設置されていてプライバシーも守られ、とても使いやすいというお話がありました。				
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。	8	1	0	1

○利用者の方の移動支援の状況は、車椅子使用、歩行器使用、移動不可能を含めほとんどの方が介助・介護が必要となっていますが、安心して移動ができているという意見・コメントが多くありました。				
問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	9	1	0	0
○施設から提供される食事については、「とてもおいしく頂いています」とほとんどの皆さんが大変満足している様子でした。栄養バランス、季節感、食べやすさ等に配慮された食事内容は好評でした。メニューや味への要望として、「刺身が食べたい」「少ししょっぱい」という一部意見がありました。				
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。	8	1	1	0
○食事の時間は、3食共に1時間30分程度が確保されていて、利用者の方の状況に合わせてゆったりと食べられていました。食事形態も普通食の他にも幾つかの内容が設定されていました。一人の方からですが、「形状がなくなると何を食べているのか分からない」という意見がありました。				
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。	9	1	0	0
○うがいや歯磨き、入れ歯の手入れ等は、自力で行える利用者の方は少なく、介助をしてもらい行う方がほとんどでしたが、良くして頂いているという意見がほとんどでした。				
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すか。	8	0	1	1
○褥瘡等については、利用者の方ほとんどが大丈夫とのことでした。一人の利用者の方から、日光によるかぶれがあるので困っているというコメントがありました。				
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。	8	0	1	1
○家族の要望については「分からない」「知らない」というコメントが多くありました。利用者の方から家族に対する意見や要望、思い等は、「家族（息子やお嫁さん）が来てくれない」「家族の顔を見ると気が休まる・安心できる」「嬉しくて涙がでる」「お孫さんが時々来てくれてうれしい」「親戚はきてくれるが、家族はいないので家族にも来てほして」等のコメントがありました。				