

(別添3 - 2)

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) さかき美山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、職員は同席せず、一人当たり30分前後のインタビューを会議室、相談室にて実施いたしました。		
利用者定員(人)	15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介護度、利用年数、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(%)	73%		

2 利用者調査全体のコメント

デイサービスの利用者がほとんどすべての項目に満足されているようです。職員の対応にも全ての利用者が満足され、広々とした空間で過ごす心地よい生活に満足されているようです。デイサービスから見える景色にも満足され、器や行事食、盛り付けなどの目からの楽しみも感じられる食事に満足し楽しまれて通っている様子が伺えました。小規模デイサービスの個別対応など利用者を中心としたサービスに満足されているようです。

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	事業所の建物や設備は、快適ですか。	11人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
調査対象の全ての利用者が、快適に過ごされているようです。					
問2	事業所で過ごす時間は、あなたにありますか	10人	1人	0人	0人
		90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
会話を楽しみ、予防運動や仲間との話を楽しみにデイサービスの時間を過ごされています。					
問3	職員は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%
全ての調査対象の利用者が職員の対応に満足され過ごされています。					
問4	他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いがされていますか	9人	2人	0人	0人
		81.8%	18.2%	0.0%	0.0%
8割の利用者は、プライバシー配慮に対し、満足されています。					

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	事業所はあなたの身体や生活の状況、要望をよく理解していると思いますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全ての利用者が、身体や生活の状況など良く理解してくれると感じています。					
問6	職員はあなたが言い出せないようなこともよく気づいてくれますか	10人 90.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 9.1%
職員は、親しく話しかけてくれ、言い出しやすい雰囲気を作っているようです。					
問7	職員はあなたの話を親身になって聞いてくれますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員は、良く話を聞いてくれ、自分たちの訴えに良く耳を傾けてくれ、満足されています。					
問8	あなたが職員に要望した内容が他の職員にもきちんと伝わっていますか。	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員間の伝達も良く利用者も安心して要望なども職員に伝え、きちんとした対応がなされているようです。					
問9	食事の献立は変化があり工夫されていますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事は行事食、配膳工夫 料理の仕方など工夫があり、楽しみの様子うかがえました。					
問10	食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	10人 90.9%	0人 0.0%	1人 9.1%	0人 0.0%
利用者の9割超える人が、食事係の人が話かけて、良く話を聞いてくれ、好みなども聞いてくれる満足を感じています。					
問11	食事はいつもおいしいですか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事のおいしさは、すべての利用者が満足されています。					
問12	お風呂にはゆっくり入れますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全ての利用者がゆっくり景色を見ながら入る入浴に満足されています。					
問13	お風呂に入るとき、職員は丁寧に介助してくれますか	10人 90.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 9.1%
入浴をするときに職員は危険の無いように介助してくれ、自分で行えることは行うように支援して入浴されている様子が感じられます。					
問14	行事やレクリエーションは楽しいですか	10人 90.9%	1人 9.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
ほとんどの利用者は、年間の行事はとても楽しい時間、楽しみの時間として満足されています。					

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15	事業所での活動やリハビリは家ででの生活に役立っていますか	9人 81.8%	1人 9.1%	1人 9.1%	0人 0.0%
8割の利用者が、デイサービスに来ることで元気になったり友達もできたり楽しく過ごせるようになったと感じているようです。					
問16	車で送迎する時、職員はあなたの安全に気を使ってくれますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全ての職員が、送迎時の安全に配慮した職員の対応に満足されています。					
問17	体調が良くない時やけがをした時に良く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%
看護師などが体調に気をつけてくれ、けがや転んだ時も良く見てくれ満足と感じています。					
問18	サービス計画について、十分な説明がありましたか	2人 18.2%	1人 9.1%	2人 18.2%	6人 54.5%
サービス計画を理解していくのは難しい面も感じます。より具体的な説明等今後の課題として検討していきたいものです。					
問19	サービスを利用する際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか	7人 63.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 36.4%
地元のデイサービスであり、仲間や知人等から知る機会が多いようです。					
問20	この事業所を利用することを決める前にサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	5人 44.5%	0人 0.0%	1人 11.0%	5人 44.5%
ケアマネジャー等からも利用に当たり説明があり、地元のデイサービスであり、理解しやすい環境である様です。					
問21	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	3人 27.3%	0人 0.0%	1人 9.1%	7人 63.6%
契約は家族が行っているため非該当と判断しました。					
問22	職員は不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
良く利用者の話を聞いてくれ対応にも満足されているようです。しっかり利用者の話に耳を傾けている様子が伺えます。					