

(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) 松本市蟻ヶ崎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。		
利用者総数(人)	30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		
利用者総数に対する回答者割合(%)	37%		

2 利用者調査全体のコメント

職員の介護や対応、食事、入浴、レクリエーションに対して、ほぼ全員の方が満足している。サービス計画や契約内容については記憶の薄れた方が多かった。設備面について利用者の声を聞いて検討されることが望まれる。

3 利用者調査の結果

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1	事業所の建物や設備は、快適ですか。	8人 72.7%	3人 27.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
7割の方が建物や設備は快適であると答えている。3割の方が疑問に思っており、設備面での課題把握が必要と思われる。					
問2	事業所で過ごす時間は、あなたにありますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方が楽しく過ごせしていると満足している。					
問3	職員は丁寧に接してくれますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方が丁寧な接し方に満足している。					
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	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方がプライバシーへの気遣いに満足している。					
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%
全員の方が要望を聞いてくれると満足している。					

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6	職員はあなたが言い出せないでいるようなこともよく気づいてくれますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方が職員の気付きに満足している。					
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%
全員の方が親身になって聞いてくれると感じている。					
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。	9人 81.8%	2人 18.2%	0人 0.0%	0人 0.0%
ほとんどの方が職員の連携に満足しているが、情報伝達に疑問を感じている方も若干いる。					
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%
全員の方が献立の工夫に満足している。					
問10	食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方が食事に関して要望を聞いてくれると感じている。					
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%
全員の方がおいしいと感じ食事に満足している。					
問12	お風呂にはゆっくり入れますか	10人 90.9%	1人 9.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
ほぼ全員の方がゆっくりと入浴していると感じている。					
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	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方が職員の入浴介助に満足している。					
問14	行事やレクリエーションは楽しいですか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方が行事やレクリエーションに満足している。					
問15	事業所での活動やリハビリは家での生活に役立っていますか	11人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方が活動やリハビリは役立っていると感じている。					
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%
全員の方が送迎に満足している。					

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%
全員の方が看護の対応に満足している。					
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%	2人 18.2%	0人 0.0%	7人 63.6%
6割の方がサービス計画の説明について記憶が薄れていたが、2割の方が十分な説明だったと思っている。2割の方がサービス計画に関する返答に迷いがあった。					
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	3人 27.3%	1人 9.1%	0人 0.0%	7人 63.6%
3割の方が情報を入手し易かったと感じ、7割の方は記憶が薄れていた。					
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	4人 36.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	7人 63.6%
4割の方が利用方法の説明に満足していたが、6割の方は記憶が薄れていた。					
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%	0人 0.0%	8人 72.7%
3割の方が契約内容の説明に満足しているが、7割の方は記憶が薄れていた。					
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%
全員の方が要望に対する職員の対応に満足している。					
問23	この施設での生活全体(ぜんたい)について、あなたは満足(まんぞく)していますか	大変満足している 9人 92.0%	どちらかといえば満足している 2人 8.0%	どちらともいえない 0人 0.0%	どちらかといえば満足していない 0人 0.0%
ほぼ全員の方が大変満足していると答えている。					