

## 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) かるいざわ敬老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	*利用者説明会を開き、福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明し、調査員2名で実施した。	
利用者総数(人)	84人		
調査対象者数(人)	29人 (※聞き取り調査の日に当事業所を利用した方)		
有効回答者数(人)	13人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	15.5%		

## 2 利用者調査全体のコメント

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のうち、アンケート内容に正確に回答していただける方を厳選させていただいた結果、要支援2から要介護4の11名の方及び総合支援事業として利用される方2名の計13名に絞り実施させていただいた。</li> <li>・聞き取り調査に回答いただいた利用者のうち90歳代が5名で平均年齢は86.3歳、平均介護度は1.8(要支援の方及び総合支援事業利用者3名を除く)、男女比は男性1名、女性12名であった。利用期間も3年から4年前後の方が70%と多く、中には3ヶ月前後の方もいた。</li> <li>・利用回数については子供さんなど家族と相談し週2回から3回利用している方が多く、毎日利用している方もいる。週2回利用している複数の方からできれば更にもう1日増やしてもらえればありがたいなどの声も聞かれた。</li> <li>・当デイサービスを利用する際に在宅のケアマネージャーや病院等から紹介されたケースの他、娘さんや息子さんが探してくれたという方が多く、利用開始に当たり契約やその後の手続きもそれらの方々に関わりを持たれており、事業所としての通所介護計画書などについても説明が行われている。</li> <li>・自身で3回ほど見学に訪れ当デイサービスに通うようになったという利用者があり、自分で判断できる、比較的元気な利用者が増えてきているように思われる。また、お風呂好きで風呂が良いということもありこの事業所に決めたという方もおり、温泉を使用しての入浴サービスに魅力を感じている方も多かった。</li> <li>・食事については昼食のみならず、通いの日の夕食の配食サービスを利用する方も見られ、一人暮らしの利用者には重宝がられている。</li> <li>・職員の具体的な支援内容についても殆どの利用者から「丁寧」、「親切」などという声を聞くことができ、「職員は皆よくやってくれており、感謝している」、「言うことないです。職員が皆良いから、1から5まであれば『5』です」、「職員の対応は良い。気を遣うことがない」との言葉もあり、事業所が標榜する「気くばり」、「目配り」、「心配り」の行き届いたサービスが職員全員に浸透しており、事業所内外の研修等で得られた技能や知識をブレることなく提供していることが感じられる。</li> </ul>
--

## 3 利用者調査の結果

## 《生活の基本的なサービスについて》

調査項目	実数(人)			
	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。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・ここが一番良い、季節の花々をテーブルに飾ってくれるのでその心配りがうれくて「一句」口ずさんでしまう、周りの環境が緑で良い、サービス・施設ともに良い、いつも同じ席を用意してくれている、快適で夏・冬とも度良い、お風呂も大湯が良いなど回答された方うちの大半の方が快適さを感じている。				
問2 事業所で過ごす時間は、あなたにあっていますか	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・90%以上の多くの方が当デイサービスでの過ごし方について満足している。来るのが楽しみで毎日通っている、一人でいると話さず話さなくてもいい、このデイサービスに来て久しぶりに昔の友達に会い同じ曜日の日もある、家で一人でのより通ったほうがよい、通う日は楽しくてしょうがない、とても楽しく家族からは毎日通ったらどうかと言われる、ここへ来るのが楽しみで友達と会える、週1回の利用であるが来るのを楽しみにしており前日から準備している、自分のペースで過ごせている、週3回来ている、4年継続している、ほぼ毎日来ているなど、当デイサービスで一人ひとりの利用者が自由に過ごされていることが窺える。				
問3 職員は丁寧に接してくれますか	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者の全員が満足している。職員は皆よくやってくれており感謝している、言うことないです。職員が皆良いから1から5まであれば「5」です、身内が他に通っているが話を聞くと「天」と「地」の差があるように感じる、職員が皆親切、職員の対応が良く気を遣うことがない、以前利用していたデイサービスでは職員に恵まれず切なかつたがここは良いなど、職員の言葉遣いや態度について好感を持たれている利用者も多く、言葉遣いや接遇の基本が徹底されていると感じる。				

調査項目	実数(人)			
	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	1	1	0
	85%	8%	8%	0%
・80%以上の多くの方が満足している。気を遣ってくれる、男女別々のお風呂であるので恥ずかしいことはない、ズボンの上げ下げもしてくれるが気を遣ってくれるので恥ずかしくはないなど、「見られたくない」「聞かれたくない」という気持ちへの気配りが行き届いている。				
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	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者の全員がよく理解してくれているとの回答で満足度は高い。両手を骨折して不自由であることはわかっている、ケアマネージャーがよく知ってくれている、職員は自分の体のことをわかっているなど、職員が利用者の心身の状況を十分理解し支援していることが感じられる。				
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	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者の満足度は高い。よく気付いてやってくれる、気遣いがある、だまっていもやってくれる、十分対応してくれる、入浴の時にかゆいところまで洗ってくれるなど、利用者のできること、好きなこと、行動パターンや意向などを職員がよく把握し、利用者合った声掛けなどを行っていることが窺える。				
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	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・前項に関連して職員の対応に満足されている方がほとんどである。親切、何でも言える、話しやすくよくやってくれる、言い易いなど、利用者に関わる居宅介護支援事業所他のサービス提供事業者との連携を十分取っていることが窺える。				
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	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者に関する情報や支援方法などについて職員間で共有されている。伝わっている、伝わっていて心配ない、同じように伝わっているなど、特に、一人ひとりの利用者の健康状態について周知されており安心や安全に繋がっている。				

#### 《生活場面ごとのサービスについて》

調査項目	実数(人)			
	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9 食事の献立は変化があり工夫されていますか	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・季節や行事に合ったものが出る、質的にも量的にも満足、メニューを参考にして家で作ることもあるなど、メニューについてはほとんどの利用者が満足している。				
問10 食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・食事の好き嫌いについては要望を言えるという方がほとんどである。世代を反映して贅沢は許されない時代に育ったので出されたものはもったいないから残さず頂いている、何でも食べているなどの声も聴かれた。満足しつつ職員への遠慮からか食事の好き嫌いはあるが出たものは食べている、魚が嫌いであるが申し訳なくて言わないなど、この世代の方の我慢強さを改めて知ることができた。この他、事業所では食事の形態にも配慮されていることも感じられた。				

調査項目	実数 (人)			
	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11 食事はいつもおいしいですか	11	2	0	0
	85%	15%	0%	0%
・80%以上の利用者が食事の雰囲気や味、量に満足を示されている。食事に制限があるがきちんとやってくれている、味は良い、おいしい、お腹も満たされる、食事がおいしいので当園の配食サービスも利用しているなど、好評である。若干名の方であるが「どちらともいえない」としており、その中に料理関係に携わったことのある方が自分としては味はまずまずであるとやや辛口の声も聞かれた。				
問12 お風呂にはゆっくり入れますか	12	0	0	1
	92%	0%	0%	8%
・満足度はかなり高い。デイサービスに来る日は毎回お風呂に入っている、体操やリハビリはできないがお風呂に入るために来ている、温泉を運び使用しているので温まり湯ざめがしないなど、お風呂に魅力があって来ている利用者もいる。スタッフがお風呂にゆっくりと入れてくれるので気持ちよく入っているという声も聞かれた。非該当の方は当事業所では入浴せず自宅に入っているという。				
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	12	0	0	1
	92%	0%	0%	8%
・非該当の方を除き、すべての方が満足されている。丁寧、入浴の時に気遣いがある、脱ぎ着や体を洗うことは自分でできているが見守りをしてくれており他の方にも同じように対応している、着脱も丁寧に洗髪と背中を洗ってくれるなど、利用者は職員の対応に満足している。職員が目配り、気配りがされることが窺える。				
問14 行事やレクリエーションは楽しいですか	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・利用者は当デイサービスで行われるレクリエーションやボランティアによるイベントなどを楽しんでいる。塗り絵を一生懸命している、おしゃべりは他所から来たこともあり言葉が違うので退屈してしまうがレクが楽しい、趣味はないけど考えていただいでやっているなど、満足度は高い。満足しつつ、若干名の方からペン習字は肩が凝って仕方がない、年代の違うカラオケを何曲もやっている、他では作品作りをやっていたことがありコースター作り・アジサイの花づくりなどの手仕事が好きなのでできれば縫物なども教えてもらいたい、切り絵やマージャンを希望したいなど新しい取り組みについて希望をされる方もいた。				
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	12	0	0	1
	92%	0%	0%	8%
・当デイサービスでは一人ひとりの利用者の状態に合わせ計画を立てており満足度は高い。ここでやったことは自宅でもやっており自宅では道具を使ってやっている、おかげで杖も使わない、腰のリハビリをしている、歩行訓練をしている、マッサージを受けた日は軽い、体操をしている、運動をしているなど、色々な対応がなされている。体を多く動かせる体操をさらに取り入れてほしいという利用者もあり、歩くことも含め、健康でいたいという声も多く聞かれた。				
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	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・車での送迎や乗り降りの安全への配慮にはほとんどの利用者が満足している。季節の花の美しいコースを選んでくれるので車窓から景色を見ることが楽しみ、荷物を持ち自宅玄関まで送ってくれ家の鍵まで開けてくれる、マイクロで送迎してくれるが親切で丁寧、乗り降りの時も親切で安心、車で20分くらいであるが乗り降りのお手伝いしてくれる、運転は上手なので安心していられるなど、走行時だけでなく細かな点への気配りがされている。				
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	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・満足度は高く、利用者の体調管理については十分な対応がなされており、利用者も安心して過ごしている。朝到着すると血圧・体温・脈拍のチェックをしてくれる、血圧により入浴の判断をしてくれている、顔色も見えてよく気付けてくれるなどの声も聞かれた。				

《利用内容の理解・納得について》

調査項目	実数 (人)			
	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18 サービス計画について、十分な説明がありましたか	6	6	1	0
	46%	46%	8%	0%
<p>・説明を受けている、直接説明を受けているという方が半数ほどで、説明は子供が受けていると思う、説明してもらっているかも知れないが忘れてしまったという若干不確かなことから「どちらともいえない」としてのものと思われる方がほぼ半数ほどとなっている。</p>				
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	10	3	0	0
	77%	23%	0%	0%
<p>・利用者を取り巻く環境が違うことから利用に際しては色々な情報源から当デイサービスの情報を得ていることが分かる。子どもが探してくれそれまではずっと家にいた、家族が探してくれた、担当のケアマネージャーより紹介された、自分一人で3回見学に来て決めた、病院から紹介を受け利用を開始した、身内が併設の特別養護老人ホームに入居しているので前からこのデイサービスは知っていた、家族が薦めてくれたなど、様々な人々との関わりの中から当デイサービスセンターの選択に到っている。</p>				
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	10	3	0	0
	77%	23%	0%	0%
<p>・サービス内容について十分な説明があったとする利用者が多い。娘さんと見学に来て決めた、担当のケアマネージャーより聞いた、息子が調べてくれ病院からの退院前に手配してくれてあり通うということになっていた、病院退院後に当デイサービスの利用に至った、自分で説明を受けた、家族が対応してくれたなど、問19同様、家族やケアマネージャーからサービス内容や利用方法についての説明を受けているケースが多い。</p>				
問21 契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	9	4	0	0
	69%	31%	0%	0%
<p>・子どもさんを頼りにしているので契約も何もかもやってくれた、家族が契約してくれたとする利用者が多く、自分で契約をしたという利用者は少ない。問19、問20同様、身内の方に関わっていたきながら契約をしたケースが多い。</p>				

《不満や要望への対応について》

調査項目	実数 (人)			
	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	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
<p>・職員に対する満足度は高く、利用者との関係も良好であることが窺える。皆良くしてくれ言うことはない、色々してもらっており満足している、このデイサービスの職員は良く教育されているので感心するばかりなど、職員が利用者の意見や要望を受け入れ、それに誠実に対応していることが感じられた。</p>				