

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別:通所介護

事業所名:高森町社会福祉協議会 通所介護支援事業所

利用者の状況(令和3年10月末現在)

### 1 調査概要

調査対象者:ご利用者本人またはご家族

調査方法:アンケート方式

利用者総数(78人)

調査対象者数(78人)

有効回答者数(63人)

利用者総数に対する回答者割合(80.8%)

年齢別	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	0	2	0	0	4	3	11	88.2歳
女性	1	0	1	0	2	16	24	89.5歳
計	1	2	1	0	6	19	35	89.1歳

介護度別	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
男性	2	5	4	8	3	5	0
女性	4	3	19	6	3	8	8
計	6	8	23	14	6	13	8

利用期間	3か月未満	3か月以上 1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	平均
人数	6	19	30	12	8	3年2か月	3年6か月

※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。

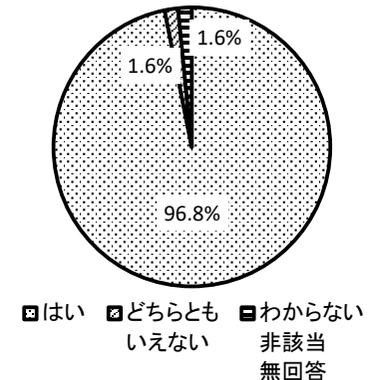
### 2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度は、「大変満足」、「満足」の合計で96.8%となっています。  
 問12の不快に思ったり、危ないと思う場所については常時の点検や対応での改善、対策が必要と思われます。  
 また、問20、問19については現状の提供体制の見直しや検討、居宅サービス計画と通所介護計画の連動性とその具体的内容についてのわかりやすい説明が必要と思われます。  
 そして、問7では、第三者委員の活動として、利用者と接する機会を設けるなど、新たな取り組みで顔の見える関係作りを期待します。

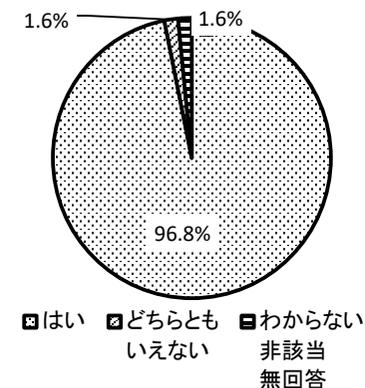
### 3 利用者調査の結果

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 いえなし	いいえ	わからない 非該当 無回答
		61	1	0	1
		96.8%	1.6%	0.0%	1.6%

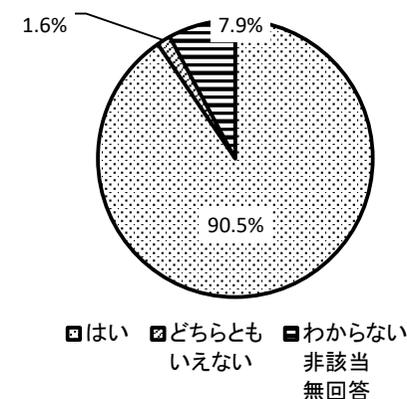
・職員の接遇に関しては96.8%の高い割合で肯定する意見が上がっています。



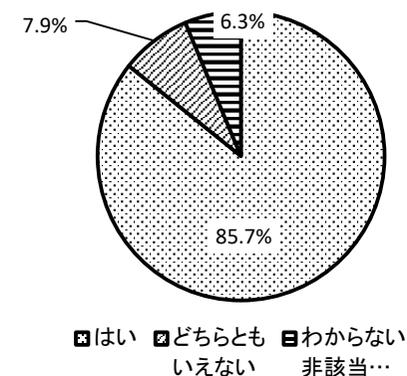
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		61	1	0	1
		96.8%	1.6%	0.0%	1.6%
・職員はよく利用者の話を聞いて、それを支援に繋げているものと思われます。					



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 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	わからない 非該当 無回答
		57	1	0	5
		90.5%	1.6%	0.0%	7.9%
・職員のプライバシーへの配慮にも十分満足している模様です。					

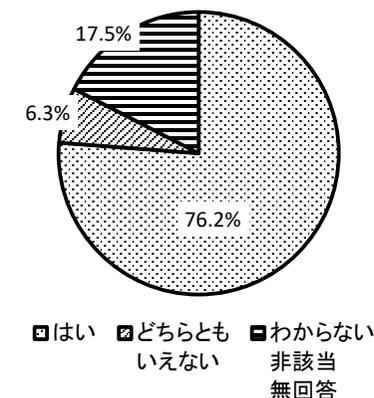


調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 4	支援やサービスの内容について、あなたや家族の話をよく聞き、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		54	5	0	4
		85.7%	7.9%	0.0%	6.3%
・計画の同意を得る際には、居宅サービス計画書、通所介護計画書、具体的な提供サービスの内容について、十分に説明する必要があると思われます。					



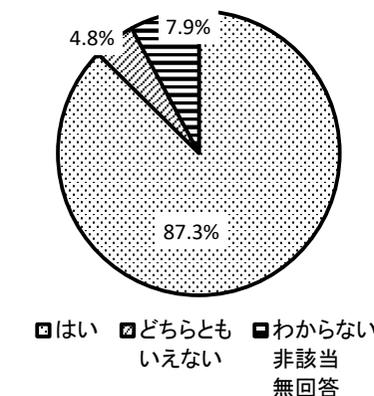
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 5	職員は、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		48	4	0	11
		76.2%	6.3%	0.0%	17.5%

・利用者の生い立ちや思いについての把握を更に深めて、デイルームでの会話が弾むように工夫することも必要と思われます。



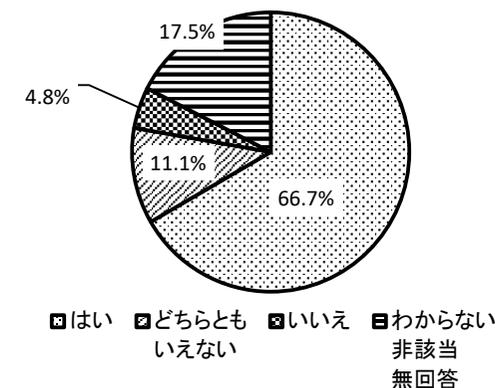
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 6	あなたの不満や要望を、遠慮なく職員に伝えることができ、職員はきちんと対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		55	3	0	5
		87.3%	4.8%	0.0%	7.9%

・概ね好評ですが、不満や要望についてはどのようなプロセスを踏んで対応するのかなど、事業所の方針、姿勢を十分に理解してもらう努力が必要と思われます。



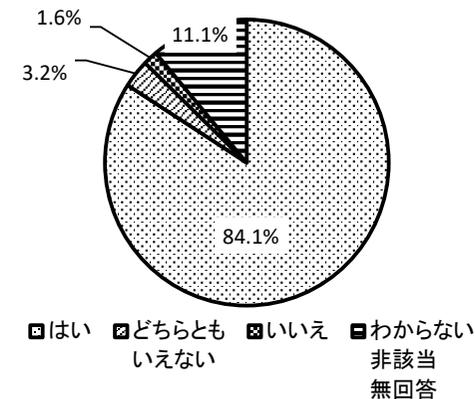
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 7	困ったことがあったとき、職員以外の人(役所や第三者委員など)に相談できることを、わかりやすく伝えてくれましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		42	7	3	11
		66.7%	11.1%	4.8%	17.5%

・利用者の権利を高める第三者委員の活動を利用者、家族に見える化することで、権利擁護に取り組む事業所の姿勢の理解が高まると考えられます。  
なお、重要事項説明書に第三者委員の役割、氏名、連絡先などの記載は必要と思われます。



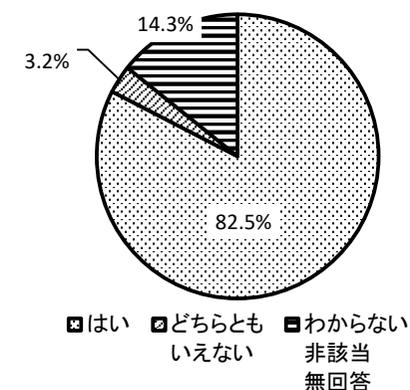
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 8	けがをしたり体調が悪くなったとき、職員はきちんと対応してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		53	2	1	7
		84.1%	3.2%	1.6%	11.1%

・十分な看護職員の配置で、体調管理については安心している模様です。



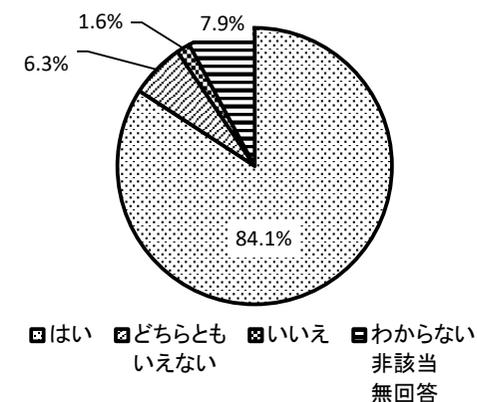
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 9	けがをしたり体調が悪くなったとき、職員はあなたの家族にすぐに連絡してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		52	2	0	9
		82.5%	3.2%	0.0%	14.3%

・十分な看護職員の配置で、体調管理については安心している模様で、家族への連絡にも満足している模様です。



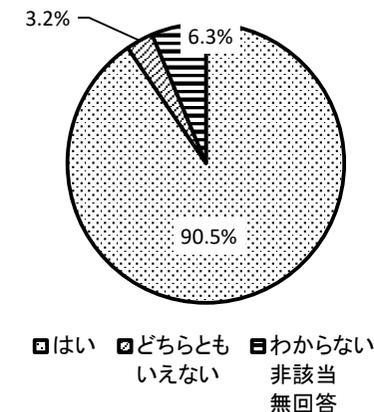
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 10	介護(支援)の方法などは、どの職員も同じように対応してもらえますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		53	4	1	5
		84.1%	6.3%	1.6%	7.9%

・概ね職員の対応や介護支援については統一されていると感じていますが、「どちらともいえない」との回答もあります。



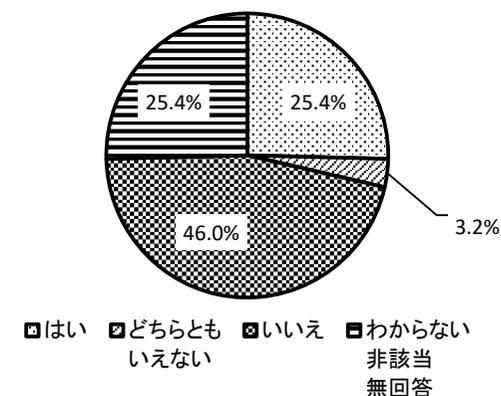
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 11	あなたのサービス計画は、あなたの要望や願いが反映されたものとなっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		57	2	0	4
		90.5%	3.2%	0.0%	6.3%

・サービス計画に対しては、要望が反映されていると思われます。



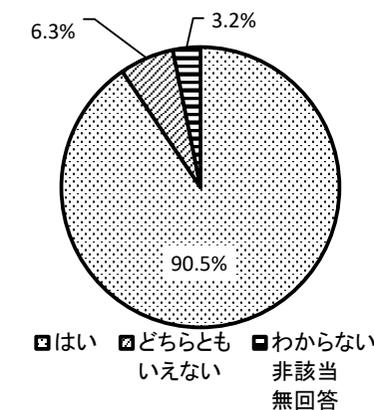
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所がありますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		16	2	29	16
		25.4%	3.2%	46.0%	25.4%

・施設内の安全確保に対して、検討や対策が必要と思われます。



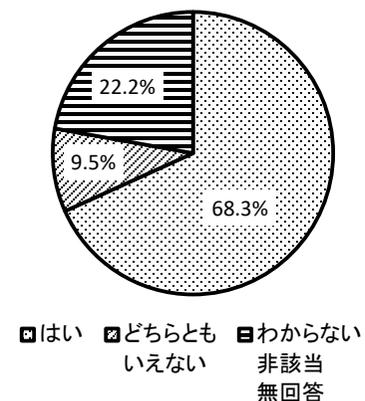
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 13	お風呂は楽しみですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		57	4	0	2
		90.5%	6.3%	0.0%	3.2%

・入浴を楽しみにしている様子がうかがえます。



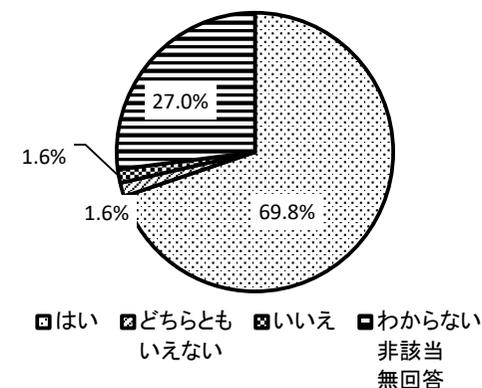
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 14	ゆっくり入浴することはできますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		43	6	0	14
		68.3%	9.5%	0.0%	22.2%

・楽しみにしている入浴ですが、肯定する意見の割合が低くなっています。



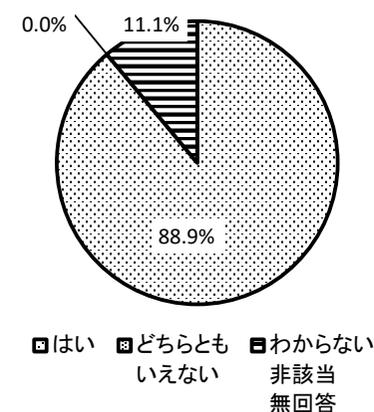
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 15	職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		44	1	1	17
		69.8%	1.6%	1.6%	27.0%

・トイレ誘導や声掛けのタイミングについての検討が必要と思われます。



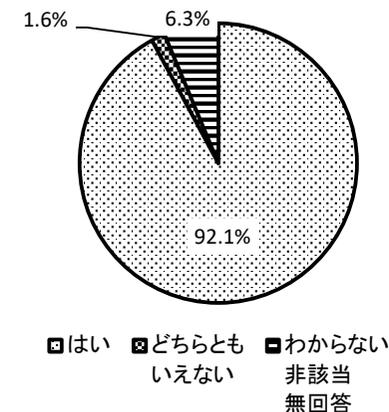
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 16	職員は移動するとき、あなたが不安を感じたりしないようにしてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		56	0	0	7
		88.9%	0.0%	0.0%	11.1%

・移動の際の安心感は概ね得ている模様です。



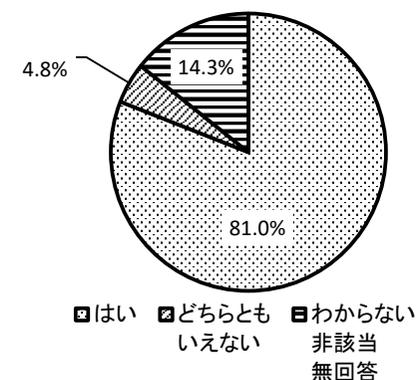
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 17	食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		58	1	0	4
		92.1%	1.6%	0.0%	6.3%

・食事については満足している様子です。



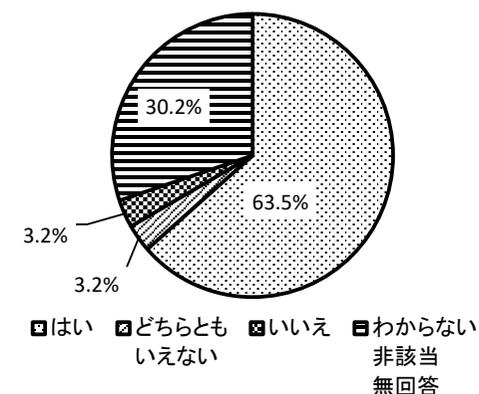
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 18	あなたにあった食事方法(調理方法、介助の方法等)になっていますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		51	3	0	9
		81.0%	4.8%	0.0%	14.3%

・概ね満足しているようですが、なぜそのような食事方法なのかなど、計画内容についてのわかりやすい説明が必要と思われます。

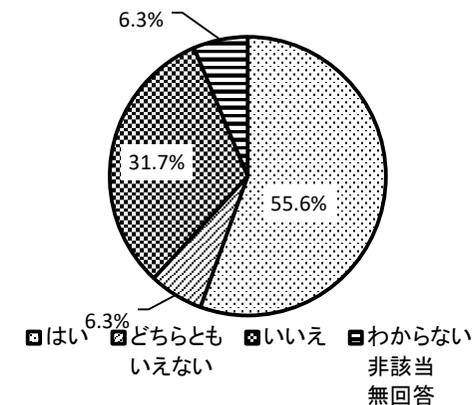


調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 19	食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどを行っていますか。あなた自身ではできない場合は、職員が手伝ってくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		40	2	2	19
		63.5%	3.2%	3.2%	30.2%

・一人ひとりのうがいや歯磨きについての支援内容の確認、検討が必要と思われます。



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 20	床ずれができたか、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	わからない 非該当 無回答
		35	4	20	4
		55.6%	6.3%	31.7%	6.3%
・褥瘡や乾燥肌などの対応について、検討する必要があると思われます。					



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 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	わからない 非該当 無回答
		59	1	0	3
		93.7%	1.6%	0.0%	4.8%
・利用者や家族の要望には真摯に対応していると思われます。					

