

(別紙 3-2)

## 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	さかき美山園

### 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
調査方法	アンケートによる個別聴き取り調査	○利用者調査は、施設において、10名の利用者の個別聴き取り調査を実施させていただきました。施設職員の案内でスムーズに調査ができ、お茶も用意していただいて和やかに聴き取りができました。
利用者定員（人）・現員（人）	定員 50名、現員 50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（%）	20%	

### 2,利用者調査の全体的コメント

○利用者調査は、施設で選んでいただいた10名の方を個別の聞き取り調査で実施しました。これまでの生い立ちや家庭生活の話は、ほとんどの皆さんが趣味や得意の話を生き生きと語っていただきました。また、管理者はじめスタッフ職員が利用者の案内やお茶を用意していただき、和やかにスムーズに聴き取り調査を実施できました。
--

### 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。	10	0	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が満足しているとのコメントがありました。職員の皆さんは、特に女性職員は母親のように優しく接してくれて楽しく嬉しいとの話がありました。				
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
○日常的に挨拶等職員スタッフとは話している。こちらから、声掛けをすれば一応話は聞いてはくれる等のコメントが多数ありました。込み入った話しはあんまり話さないとのコメントも一部ありましたが、全体的には、話し合いができていく様子が伺えました。				
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。	7	3	0	0

○プライバシーについての意識や関心は、全体的に興味がない様子でしたが、ハード面やソフト面でも困っているようなコメントはありませんでした。お世話になっている施設だから少々のごことは我慢しなければとの話しが気にはなりました。				
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。	1	8	0	1
○支援やサービス内容、個別ケア計画、施設の利用契約書や重要事項説明書及び説明同意書等は、適切に整備されていましたが、面談利用者は、ほとんど覚えていない様子でした。利用後の定期的な説明等の工夫をお願いします。				
問5. 職員は、あなたの生い立ちや趣味を理解してくれていますか。	8	1	1	0
○個々の利用者については、施設でも十分把握周知しているとは思いますが、生い立ちや趣味の話には、ほとんどの利用者が生き生きと話しをしていただきました。事業所への意見・要望にも記述してありますが、さらに趣味活動への取り組み支援を期待します。				
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	5	0	0
○半数の利用者は、良く対応していただいているとのコメントでしたが、半数の利用者は要望や不満を訴えてもちゃんと対応してくれないとの話しが聞かれました。対応に困る不満や要望もあるとは思いますが、さらに適切な対応を期待します。				
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。	3	4	2	1
○ほとんどの利用者は、困った時は、職員スタッフの対応で問題はないとのことでした。役場の人や第三者委員のことはわからないし、話す機会はあまりないとのことでした。				
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。	7	3	0	0
○利用者からは、持病（肩が痛い、目が良くない、耳が聞こえない。胃腸が悪い。手足が痛い。指が痛い。）等の訴えが多数ありましたが、担当職員が適切に対応している様子も伺えました。				
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	2	0	0
○体調が悪い時は、家族に連絡して良いかを担当職員が聞いてくるので、こまめに連絡はしていると思う。とのコメントが多くの利用者からありました。連絡しても家族は来ないとの話しもありました。				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない非該当
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。	8	2	0	0
○何人かの利用者から、長くいる職員は、適切に同じように世話してくれるが、若い職員は慣れるまでは、物足りないやり方になってしまうとの話がありました。年配者だから、いろいろ気を使ってもらっているとのコメントもありました。				
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。	3	4	0	3
○サービス計画については、よくわからないとの利用者がほとんどでした。帰省について、いつもお願いしているが、まだできていないし、理由も説明してもらえないと訴える利用者もいました。				
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	2	2	1
○大多数の利用者は、家に居たときよりは安心して安全に暮らせているとの話を伺うことができました。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	10	0	0	0
○お風呂を楽しみにしている利用者がほとんどで、温かい風呂場で丁寧に洗っていただき感謝しているし楽しみとのコメントがありました。皆さん週2回以上は入浴して、暖かく安心しては入浴を楽しんでいることが伺えました。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	7	2	1	0
○入浴時間は、利用者一人ひとりの申告では10分～30分以上のことでしたが、1日おきに入っているから10分でも十分。施設だからわがままは言えない。もっとゆっくり入りたい。等のコメントもありました。				
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。	9	0	0	1
○トイレは、自力で共有トイレを使用しているとの利用者が多くいました。夜間だけは、居室でポータブルトイレを使用しているとの利用者もいましたが、状態からトイレの介助率が高いだろうと思われる利用者もいました。				
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。	7	1	1	1

○車いす利用の方、杖歩行の方もいましたが、園内は安心して、移動できているとのコメントがほとんどでした。				
問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	9	1	0	0
○食事については、ほとんどの皆さんが満足している様子でした。好きなものが多くでる。塩サケと卵焼きが好き。入れ歯なのでお粥、刻み食だがみんな美味しい。いつもご馳走になっている等のコメントがありました。三角コッペパンをもっと出して欲しいとの意見もありました。				
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。	9	0	1	0
○食事の時は、職員に少し手伝ってもらうが自分のペースでゆっくり味わっている。味付けは家よりも良い等のコメントがありました。鳥のから揚げが好きだが味付けがイマイチとのコメントもありました。全体的には食事については、ほぼ満足している様子でした。				
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。	10	0	0	0
○洗面やうがい、歯磨き、入れ歯の手入れ等は、自力で行ったり、職員に手伝ってもらって確実にやっていることが伺えました。				
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。	5	1	4	0
○褥瘡等については、ほとんどの利用者が大丈夫とのコメントでした。発疹やかゆみは、いちいち職員に言うのも悪いので特に申告はしないとのコメントもありました。一人の利用者だけは職員に手当してもらっているとの話しでした。				
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。	6	2	0	2
○家族からの要望はよくわからないとのコメントが多かったです。利用者からの要望は、もっと帰省して、孫たちと一緒に食事したい。帰省は日帰りでも良い。家には旦那がいて時々帰省している。近所の人に来てくれて話しをすることが楽しい。知人が時々面会に来て洗濯もしてくれる。時々子どもが来てくれる。一人で家族はいない等のコメントもありました。				