

(別添3 - 2)

利用者調査の結果

福祉サービス種別 **特別養護老人ホーム**
 事業所名(施設名) **特別養護老人ホームさかき美里園**

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)	50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)	12人		
有効回答者数(人)	12人		
利用者定員に対する回答者割合(%)	24%		

2 利用者調査全体のコメント

利用者は、穏やかに安心して生活を送っている様子を感じられました。職員は利用者丁寧に丁寧に対応し日々クラブ活動等に参加し楽しんでおられるようです。また、食の楽しみは利用者にとってとても重要なものであると感じられ今後の課題にしたいものです。地域交流としてボランティアの整備方法の検討などにより地域住民とともに利用者が過ごせる時間の工夫も今後検討してほしいと思います。また、今後利用者を重視したサービス計画の説明方法などの検討も必要な視点になると思われます。

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	献立は変化があり工夫されていますか	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者は食の楽しみを求めている様子がうかがえます。8割以上の方は満足されているようでした。					
問2	味はおいしいですか	9人 75.0%	1人 8.3%	2人 16.7%	0人 0.0%
味付けについて7割以上の方はおいしいと感じているようですが、味付けの難しさを感じます。					
問3	食事について、好みなど要望は聞いてくれますか	9人 75.0%	2人 16.7%	1人 8.3%	0人 0.0%
食事の好みを聞き、対応を行っている様子がうかがえました。問2同様の結果が得られています。食事は毎日楽しみの時間のようです。					
問4	お風呂にはゆっくり入れますか	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
入浴は8割以上の利用者は、ゆっくり楽しんでいるようです。					

調 査 項 目		実 数			
コ メ ン ト		はい	どちらとも いいない	いいえ	非該当 (あてはまらない)
問 5	お風呂の介助は安心できますか	11人 91.7%	0人 0.0%	1人 8.3%	0人 0.0%
調査をした利用者の9割を超える方は、入浴の介助に安心しておられました。					
問 6	施設の部屋の温度や明るさ、臭いは快適ですか	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
9割以上の利用者は、施設的环境に満足されているようです。職員が環境に配慮していることを理解されていました。					
問 7	生活に必要な介助を十分受けていますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)	10人 83.4%	0人 0.0%	1人 8.3%	1人 8.3%
8割の方は、必要な介助を受けていると答えています。					
問 8	施設の部屋や毎日使うものは、汚れたときすぐきれいにしてくれますか(みんなで使う場所、部屋、寝具やタオルなど)	10人 83.4%	1人 8.3%	0人 0.0%	1人 8.3%
8割を超える利用者は、毎日使うものを気持ちよく使っている様子がうかがえました。					
問 9	日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか	10人 83.4%	1人 8.3%	1人 8.3%	0人 0.0%
8割以上の利用者は、利用者の体の様子など気遣ってもらっていると思っています。					
問10	病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	9人 75.0%	1人 8.3%	0人 0.0%	2人 16.7%
7割を超える利用者は、よく対応してくれると答えています。元気に過ごす利用者にははっきりした答えが求められませんでした。					
問11	職員は丁寧に接してくれていますか (嫌なことを言ったり、したりする職員はいない)	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
すべての利用者は、丁寧に接してくれると笑顔で話されています。					
問12	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 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
9割を超える利用者は、職員が気遣っていることを感じています。					
問13	毎日の生活の中で、あなたのしたいことが自由にできますか(お酒・テレビ・趣味など)	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
8割を超える利用者は、クラブを楽しみにされているようです。クラブ活動や自由時間を自分のペースで過ごしているようです。					
問14	一日の過ごし方は、あなたにありますか(ペース、生活内容)	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
1日の過ごし方は、自分流の過ごし方でゆっくり過ごされている様子が見られました。					

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	ボランティアや地域の方々と楽しく交流する機会がありますか	7人 58.4%	4人 33.3%	0人 0.0%	1人 8.3%
半数の利用者がボランティアの理解をされていますが、地域交流の良い機会であり導入方法の検討も必要かと思われます。					
問16	施設ではあなたの意思が尊重されていますか	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者の思いを尊重した生活支援に8割以上の利用者は満足されているようです。					
問17	施設は、施設サービス計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか	1人 8.3%	1人 8.3%	1人 8.3%	9人 75.1%
施設サービス計画書の理解を利用者はあまりされてないようでした。今後、利用者へのわかりやすい説明方法も考慮が必要と思います。					
問18	施設サービス計画について、十分な説明がありましたか	1人 8.3%	0人 0.0%	1人 8.3%	10人 83.4%
問17同様に施設サービス計画の理解や説明、意向確認の方法の検討が必要かと思われます。					
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	4人 33.3%	1人 8.3%	0人 0.0%	7人 58.4%
ほとんどの利用者は、家族が情報を入手し利用開始になっているようです。					
問20	ここに入ることを決める前に、この施設の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	2人 44.5%	1人 8.3%	0人 11.0%	9人 44.5%
半数の利用者は家族が行っているため非該当が多いようです。					
問21	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	12人 100.0%
全員契約は家族が行っているため非該当でした。					
問22	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	8人 66.7%	2人 16.7%	1人 8.3%	1人 8.3%
6割程度の利用者は気軽に職員に要望や不満を伝えているようです。穏やかに日々過ごしている様子でした。					
問23	職員は不満や要望を良く聞いて対応してくれていますか	8人 66.7%	3人 25.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
利用者は、日々職員をよく観察されているようです。忙しい様子を理解し過ごされているようでした。					