

利用者調査の結果

福祉サービス種別 : 養護老人ホーム

事業所名(施設名) : 尚和寮 養護老人ホーム

1 調査概要

調査対象者	利用者本人	調査対象者は、施設側から選定していただき、一人当たり30分程の面談をいたしました。
調査方法	聞き取り方式	
利用者総数(人)	50人	
調査対象者数(人)	12人	
有効回答者数(人)	12人	
利用者総数に対する回答者割合(%)	24%	

2 利用者調査全体のコメント

さまざまな事情から入居されている利用者にとって、安心して過ごせる場所になっている様子が感じられます。そのような中でも利用者の様々な思いに配慮した自立支援、さらに高齢化、重度化の利用者が増加する中、支援体制の難しさを感じながら日々励む職員の姿と職員体制の難しさを感じます。

3 利用者調査の結果

調査項目 コメント	実数			
	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 職員は、あなたに丁寧(ていねい)に接してくれますか。	11人 92%	1人 8%	0人 0%	0人 0%
施設内で利用者は、職員の見守りの中で自由に安心して生活している様子が見えます。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	9人 75%	2人 17%	1人 8%	0人 0%
利用者が職員と交流し、話に耳を傾ける職員に満足を感じているようです。				
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。	10人 84%	0人 0%	1人 8%	1人 8%
プライバシーへの配慮は、利用者の満足を感じますが、さらにプライバシー保護の内容を確認し、支援を行っていききたい項目です。				
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。	7人 59%	1人 8%	3人 25%	1人 8%
養護老人ホームという特性から、「はい」という答えは少ないですが、利用者と一緒に支援内容を検討している様子が見えます。				
問5 職員は、あなたの生き立ちや趣味を理解してくれていますか。	8人 67%	0人 0%	4人 33%	0人 0%
措置という入居形態であるため、職員は利用者の理解のため利用者の環境を見極めた対応から、生活の安定を図っている様子を感じ取れます。				

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	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。	8人	2人	2人	0人
		66%	17%	17%	0%
さまざまな理由から入居されている利用者の思いに添った支援を、さらに検討したいものです。					
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。	4人	1人	5人	2人
		33%	8%	42%	17%
利用者への理解は難しい項目ですが、理解に努めていく工夫も求められます。					
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。	10人	0人	1人	1人
		84%	0%	8%	8%
利用者の体調の変化には適切に対応されている様子が見えます。今後も高齢化、重度化する利用者の健康に留意した対応に期待したいです。					
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。	6人	2人	1人	3人
		50%	17%	8%	25%
措置制度でもあり、身寄りのない方や家族の連携がとりにくい様々な理由が感じ取れます。					
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。	9人	1人	1人	1人
		76%	8%	8%	8%
介護支援にはほとんどの利用者が満足と感じているようです。今後も利用者の様々な状態に対する標準的な支援体制が望まれます。					

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11 職員に、健康や生活のことなど様々なことについて、 気軽に相談できますか。		9人	2人	1人	0人
		75%	17%	8%	0%
職員への健康面での相談はできているようですが、自分から言いにくい利用者への配慮にも期待したいものです。					
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。		2人	0人	10人	0人
		17%	0%	83%	0%
利用者は施設内で安心して過ごされています。					
問13 お風呂は楽しみですか。		10人	1人	1人	0人
		84%	8%	8%	0%
入浴の楽しみはほとんどの方が感じているようです。					
問14 ゆっくり入浴することはできますか。		9人	2人	1人	0人
		75%	17%	8%	0%
病状に配慮した入浴支援に利用者は満足し、入浴されているようです。					
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。		7人	0人	0人	5人
		58%	0%	0%	42%
ほとんどの利用者は自分でトイレに行っているようです。支援が必要な時は職員は適切に対応してくれている様子がうかがえます。					

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(め てはまらな い)
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。		9人	0人	2人	1人
		75%	0%	17%	8%
利用者の状態に合わせ、適切な支援に努めている様子がうかがえます。自立支援を目指す中、利用者の気持ちにも配慮した、さらなる支援体制に努めてほしいです。					
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。		7人	4人	1人	0人
		58%	34%	8%	0%
食事の楽しみには、アンケートの結果を検証した、さらなる楽しみの時間への工夫が望まれます。					
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。		5人	4人	3人	0人
		42%	33%	25%	0%
食事の調理方法や食事へのさらなる利用者の意見や聞き取りなど、今後も堅守が必要な項目と思われる。					
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人	0人	0人	2人
		83%	0%	0%	17%
自身で行う利用者も多いため、自分で歯磨きし、必要な支援は受けているようです。					
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せんか。		4人	0人	8人	0人
		33%	0%	67%	0%
必要な支援は行われているようです。特に支援が必要でない方もおられます。					
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。		4人	2人	0人	6人
		33%	17%	0%	50%
利用者は、様々な事情で入居し、施設の特性から家族との連携をとっていくことは難しい状況のようです。利用者も返答に困惑している様子が感じ取れます。					