

(別添3 - 2)

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) さかき美里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、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)	25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、聞き取り訪問日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(%)	48%		

2 利用者調査全体のコメント

利用者は通所介護の職員に丁寧で親切な対応に満足されているようです。利用者は職員との会話を楽しみに、それぞれのペースで過ごしているようでした。自分の時間を過ごせる楽しみや外出の楽しみがあり通所介護に大半の人が満足されているようです。今後、食は大きな楽しみの一つであり、アンケートでの検証により、好み、味付けなどの更なる工夫に期待したい。また、利用者の個別のニーズ把握を深め、コミュニケーションの時間を大切に更なるサービスの向上につながることを期待します。

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	事業所の建物や設備は、快適ですか。	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
通所介護のトイレは、3か所の出入り口にカーテンで仕切られ、使いやすく工夫されています。トイレの集中しやすい時間帯の利用工夫が望まれます。					
問2	事業所で過ごす時間は、あなたにありますか	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
すべての利用者が通所介護で過ごす時間に満足されているようです。自分のペースに合った利用回数で過ごしているようです。					
問3	職員は丁寧に接してくれますか	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員の対応は丁寧に明るいと感じ、接し方に満足されています。					
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人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
調査した9割の利用者は、職員の気遣ってくれる対応に満足されているようです。					

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	8人 66.7%	4人 33.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
体調の悪い利用者には職員が適切に対応してくれることに満足されています。3割以上の利用者は困ることがないので「どちらでもない」と答えられたようです。					
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	8人 66.7%	4人 33.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
調査対象の6割以上の通所介護を利用している方は、ご自身でほとんど身の回りのことができて利用者が多いようです。					
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	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
調査対象の8割以上の利用者は、よく話を聞いてくれると感じているようです。					
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。	9人 75.0%	2人 16.7%	0人 0.0%	1人 8.3%
職員に伝えたことは皆に伝わっており、連携の良さに満足されているようですが、1割強の利用者は自分の思いが適切に伝わっていないこともあったようです。					
問9	食事の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%
食事の献立は、8割以上の方が満足されています。					
問10	食事について好みなどの要望は聞いてくれますか	8人 66.7%	4人 33.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事の好みを聞いてくれて、嫌いなものは他の食事に変更しています。6割を超える利用者は食事に満足されています。					
問11	食事はいつもおいしいですか	9人 75.0%	2人 16.7%	1人 8.3%	0人 0.0%
7割以上の利用者がおいしいと答えましたが、アンケートを参考に検討したいものです。					
問12	お風呂にはゆっくり入れますか	9人 75.0%	2人 16.7%	1人 8.3%	0人 0.0%
大きな風呂にゆっくり入りたい気持ちが伝わってきました。					
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	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
入浴時、丁寧に介助してくれる職員に満足されている方が8割以上いました。					
問14	行事やレクリエーションは楽しいですか	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
9割の方は現在のデイサービスに満足されているようです。具体的な要望も挙げられてきているため、アンケートにより更なる利用者に寄り添った支援を考えてみたいものです。					

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15	事業所での活動やリハビリは家ででの生活に役立っていますか	3人 25.0%	8人 66.7%	1人 8.3%	0人 0.0%
家で過ごすより楽しいと利用者は感じているようですが、活動内容を個別に合わせ、アンケートに基づき検討してもよいと思われる。					
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	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
すべての利用者が通所介護の送迎に満足され、安心感を持っておられます。					
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	9人 75.0%	3人 25.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
ほとんどの利用者は、通所介護での体調不良時の時に満足されているようです。また、家族との連携できちんと対応されているようです。					
問18	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%	1人 8.3%	1人 8.3%	9人 75.1%
サービス計画は、ほとんどの利用者が理解されていませんでした。利用者の目線で今後わかりやすく検討していく必要があると思われる。					
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	6人 50.0%	1人 8.3%	0人 0.0%	5人 41.7%
通所介護の情報は、半数の方が家族の情報から利用されているようです。残る半数の方ははっきり覚えていないようでした。					
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	5人 41.7%	1人 8.3%	1人 8.3%	5人 41.7%
問19と同様の結果が得られています。					
問21	契約の時、契約内容の説明は十分ありましたか	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	11人 91.7%
契約内容はほとんど家族の方であり非該当としました。					
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	8人 66.7%	4人 33.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
不満なく過ごされている利用者が6割強の方がおりました。気持ちをはっきり言えない利用者や遠慮されている利用者への配慮も必要かと思われます。					