

(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) あさぎりの郷
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		
利用者定員(人)	30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)	10人		
有効回答者数(人)	10人		
利用者定員に対する回答者割合(%)	33.3%		

2 利用者調査全体のコメント

総合的な評価が、大変満足とどちらかといえば満足あわせて9割で、満足度は高い。具体的にありがたい・感謝している・うれしいの声があった。

3 利用者調査の結果

調査項目		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、あなたに丁寧に接してくれますか。	10人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全員の方がはいと答えており、みんな良い人、親切、優しく丁寧に話されており、職員の対応の良さがわかる。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	10人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全員がはいと答えている。問1と同様に、対応の良さがわかる。					
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人	0人	0人	3人
		70.0%	0.0%	0.0%	30.0%
非該当の方は、そんな話はしないなどと答えており、7割の方はプライバシーを守ってくれると話されていた。					
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。	5人	0人	1人	3人
		55.6%	0.0%	11.1%	33.3%
半分の方が、サービス内容について、わかりやすく説明してくれるなどと話されていた。					
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	7人	0人	2人	1人
		70.0%	0.0%	20.0%	10.0%
いいえや非該当の方は、聞かれたことがない・知らないと思うと答えていた。7割の方は、知っていると思う・理解してくれている等と話されていた。					

あさぎりの郷デイサービスセンター

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。	9人 90.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
9割の方が、はいと答えており、遠慮なく言うが職員は嫌な顔をしないと話される方もおり、伝えれば対応してくれるという安心感があることが伺える。					
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 40.0%	0人 0.0%	2人 20.0%	4人 40.0%
はいと答えた方は、介護支援専門員に相談していると話されていた。					
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。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方がはいと答えており、実際に体調が悪くなって対応してもらった・部屋もあり、対応してくれる等と話されていた。					
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人 80.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 20.0%
8割の方がはいと答えており、体調が悪くなったことはないが、たぶんしてくれると言う方もいた。					
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。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
全員の方がはいと答えており、職員間の連携の良さが伺える。					
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。	4人 40.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	6人 60.0%
サービス計画を知らないと話される方もいたが、はいと答えた方には、願いを具体的に話す方もいた。					
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。	0人 0.0%	0人 0.0%	8人 80.0%	2人 20.0%
ほとんどの方は、危ない所はないと答えていた。					
問13	お風呂は楽しみですか。	9人 90.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
お風呂は利用していない方以外は、皆さん楽しみと答えていた。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	9人 90.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 10.0%
ゆっくりは入れて最高・お友達と入る・いたれりつくせりなど、具体的に話され、楽しみな入浴に満足されている様子が伺えた。					
問15	職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	6人 60.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 40.0%
自分で行っている方以外は、見守り・介助を呼んだときや時間を見て案内してくれると答えていた。					

あさぎりの郷デイサービスセンター

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人 70.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 30.0%
自分で移動している方以外は、不安がないように見守ってくれる、介助してくれる等と答えていた。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
話の中で、全員が食事については、満足している様子が伺えた。					
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。	10人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
食べやすいようにしてくれており、問17同様満足している様子が伺える。					
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。	9人 90.0%	1人 10.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
歯磨きについては、自由になっているが、持参するなどしてされる方には、支援されていることが伺える。また、磨かないがうがいをしている方も数人いた。					
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せんか。	9人 90.0%	0人 0.0%	1人 10.0%	0人 0.0%
かゆみがあり、薬を塗布してもらっているという方はいたが、床ずれができたり赤くなったりしている方はいない。					
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。	5人 50.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 50.0%
家族とは話をしていないと答える方もおり、はいと答えた方は5割となっている。					