

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) 依田窪特別養護老人ホーム

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	* 施設から聞き取り可能な利用者を選んでいただき、家族からも同意をいただき、調査員2名で実施した。	
利用者総数(人)	50人		
調査対象者数(人)	50人	(※聞き取り調査の日に当施設を利用していた方)	
有効回答者数(人)	11人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	22.0%		

2 利用者調査全体のコメント

<p>・利用者のうち、アンケート内容に正確に回答していただける方を施設から選んでいただいた結果、要介護3から要介護4の11名の方に絞り実施させていただいた。</p> <p>・聞き取り調査に回答いただいた利用者の内訳は、90歳代が3名で平均年齢は87.1歳、平均介護度は3.5、男女比は男性5名、女性6名であった。利用期間は数ヶ月の方から15年までと幅広いが1年未満や1年前後の方が多く、中には3ヶ月前後の方もいた。</p> <p>・当施設を利用する際に病院から紹介されたケースの他、娘さんや息子さんが探してくれたという方が多く、利用開始に当たる契約やその後の手続きもそれらの方々が開わりを持たれており、介護計画書などについても説明が行われている。</p> <p>・インタビューにご協力をいただいた利用者は自分で判断し自分でできる、比較的、元気な利用者が多かったが、高齢からくる判断能力の衰えが感じられる利用者が若干名おられた。利用者自らの生活に直結する食事、入浴、排泄、健康・医療のそれぞれの項目には多くの声を聴くことができた。</p> <p>・施設のサービスの総合的な満足度は「大変満足」と「満足」の合計が63%と多くの方が満足している。100点満点のうちの98点、困っていることはない、入る前は好ましいとは思っていなかったが来てみて良いことにびっくり、空気の良いところで気に入った、目がみえにくくなってきているが家にいるよりここが良い、利用し始めた時の最初の感想が職員の歩き方や動き方にムダがなくそつがないということであった、玄関に入ると「お年寄りを大切に」と掲げておりその通りやってくれている、自分のわがままを良く聞いてくれる、家に一人であったが大勢でいるのが楽しいなどの声が聞かれ、住み慣れた我が家のように感じているのではないかと感じられた。</p> <p>・満足度が高い項目としては「職員は、あなたに丁寧に接してくれますか」、「職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか」、「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」、「お風呂は楽しみですか」、「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」、「職員は、家族等の要望をよく聞いて対応してくれますか」などの6つが上げられ、職員の具体的な支援内容についても多くの利用者から「丁寧」、「親切」などという声を聞くことができた。「若い職員が多いが良くやってくれる」、「家の人と一緒にしてくれる」、「100点満点のうちの98点」などの声もあり、法人の介護方針に掲げる「ゆっくりであること」、「いっしょであること」、「わがままにできること」が職員に浸透しており、利用者や家族との意思疎通も十分に「利用者本位」のサービス提供に徹していることが窺える。</p>
--

3 利用者調査の結果

調査項目	実数(人)			
	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	1	0	0
	91%	9%	0%	0%
<p>・かなり多くの利用者が職員の接し方について好感を抱いている。職員は親切で優しい、態度・言葉遣いが良い、良い人が多く特に男性職員が親切、優しくしてくれる、大事にてもらっている、家の人と一緒にしてくれるので大助かり、真面目に勤めている、「〇〇さん」と遠くから手をふってくれるなど、満足の声が上がっている。「どちらともいえない」という声として、親切であるが人それぞれで良くないと思うときがあるとの声も聞かれた。</p>				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	10	1	0	0
	91%	9%	0%	0%
<p>・問1同様、かなり多くの方が職員の対応に満足している。何でも話ができる、係の人が良く聞いてくれるという声が多く聞かれた。なんでも言える間柄までには到っていないと、入所して日が浅いのでは思われる方からの言葉が聞かれた。</p>				
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。	8	3	0	0
	73%	27%	0%	0%
<p>・部屋にもポータブルトイレあり隠してくれる、一人部屋でトイレがないので手伝ってもらっているが恥ずかしいことはない、車イスで入浴するときにも足にタオルをかけてくれる、4人部屋で必要な時にはカーテンで仕切ってくれる、お風呂も男女別々、部屋に入る時にはノックをしてくれる、一人部屋で守られている、厚手のカーテンで戸をしっかり締めてくれるなど見られたくないというプライバシー面で守られているとする利用者が多かった。また、自分個人のことは誰にも話していないようだと思われたくないという面でも職員の守秘義務が守られていることが窺える。できている職員とそうでない職員がいるという声があり「どちらともいえない」に入れさせていただいた。</p>				
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。	10	0	0	1
	91%	0%	0%	9%
<p>・サービス内容については自分自身でなく家族に十分な説明があったとする利用者が多い。息子が聴いてくれる、娘がしてくれている、息子が対応してくれ良い部屋に入れたなどの声が聞かれた。また、病院から紹介されてよくわかった、入退院を繰り返して病院から家族に説明があり利用するようになった等、病院からの紹介で利用に到った方もいるようである。家族はいないとする方については「非該当」とさせていただいた。</p>				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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 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。	6	1	0	4
	55%	9%	0%	36%
・生い立ち等の生活歴については理解されているとする利用者が多かった。利用者のインタビューでも生活歴に近い話を聞くことができたが、お百姓一筋であったことを理解してくれている、わかってきているという声などが聞かれた。趣味という面では、踊りや絵が好き、編み物をしている、和裁が得意などと上げていただいた方がいた。趣味がないということで「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた方もいる。				
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	0	0	2
	82%	0%	0%	18%
・自分のことをわかってきているので不平不満はなく良くやってもらっている、欲を言えばきりがない三食食べていければ良い、団体生活なので大目にみなければならない、自分から頼んでいるなど、利用者自ら話をしたり自分の立場をわかまえている方が多い。良く分からないとする方について「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
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。	5	2	1	3
	45%	18%	9%	27%
・役所や第三者に相談できることを知っている方は半数弱で、仕組みについて知っているが相談したことはない、言ったことはないとする声が多かった。また、介護相談員が来ているとしている方もおり、介護相談員が来ているが伝えることまではできていないと回答を頂いた方もいる。どちらともいえない、知らないとする方もいたが、説明を受けたことを忘れていた可能性もあるように思われる。職員に直に言うことができるので必要性がない、色々やってくれているので言う機会もないという声があり「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
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。	7	2	0	2
	64%	18%	0%	18%
・利用者の体調管理については一定の対応がされているように思われる。信頼できる看護師がいる、看護師が良くやってくれ大助かり、看護師がすぐしてくれる、看護師が血圧などを毎日回ってきており安定している、職員は親身になってやってくれるなどの声が多かった。「どちらともいえない」とする中には、ナースコールをしてもすぐに来てくれないときがある、来て顔を出すぐらいなどの声も上がっている。健康、今は健康で安定している、今のところ体調面で心配なことはないとする元気な方は「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
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。	7	2	0	2
	64%	18%	0%	18%
・必要な時には甥に連絡してもらっている、体調が悪くなることはあまりないが姪に連絡が行くようになっている、感染症が起きた時家族に連絡が行き困ってもらった、血糖値が高く糖尿病で目が見えにくいので何かあればすぐ連絡してもらおうようになっているなど連絡体制はあるとする方が多い。また、家族がいなくて事務所でやってくれる、電話がそばにないので事務所に行き頼んでいるなどの声も聞かれた。自分でできるので家の者が関わったことはないとする利用者もおり「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
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。	8	1	0	2
	73%	9%	0%	18%
・若い職員が多いが良くやってくれる、ここの職員は良くやってくれる、同じようにしてくれる、パターンは決まっていると均質なサービスが提供されているとする利用者が多い。トイレの介助について最後までしてくれる職員とそうでない職員がいて差がある時があるとする声が多かった。「どちらともいえない」とさせていただいた。また、良く分からないとする方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
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	5	2	0	4
	45%	18%	0%	36%
・自分からは色々言わないが計画してくれている、話をしている、一日が楽しく過ごせるようお願いしている、反映してくれているとする声が多かった。計画については聞いたのかもしれないが忘れてしまった、要望など聞かれたどうか忘れてしまったとする方もおり「どちらともいえない」に含ませていただいた。また、この項目についても良く分からないとする方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
問 12 施設内で、不快に思ったり、危険と思う場所はありますか。	1	0	10	0
	9%	0%	91%	0%
・この項目については不快とする方は少なく、危険なヶ所という意味での回答が多く、「いいえ」とする方が多かった。危険なところは、廊下・トイレ・洗面台の配置が良い、施設内は大丈夫とする声が多かった。一方、車イスでトイレに行くのが危険だと感じる時があり転がったことがあるとの声も上がっている。				

調査項目	実数 (人)			
	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13 お風呂は楽しみですか。	11	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・入浴についてはほとんどの方が満足している。曜日で入浴でき楽しんでいる、車イスで楽しめる、色々なお風呂があり楽しい、火曜日と金曜日に入浴している、週2回入っているなどの声が聞かれた。				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	8	2	0	1
	73%	18%	0%	9%
・自分一人ではダメなので手伝ってもらい1時間ぐらい入っている、もういいというまでは入れている、ゆっくりは入れており湯加減も良い、基本的なことは自分でできるが浴槽に入る時やシャワーの時は職員に手伝ってもらっている、着脱も自分でできている、一人で入れる、水曜日と土曜日の午後入っている、浴槽が広く3人ぐらいいは入れる、万事やってくれる、お風呂は広く男女別々に入っている、体を洗ってくれるなど、職員の介助を受けながらゆっくり入浴していることが窺える。良く分からないとする方について「非該当(あてはまらない)」とさせていただきます。				
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	0	0	4
	64%	0%	0%	36%
・時間で案内してくれるという声があり職員の定時の声かけで排泄しているという利用者が多いようである。自分で自由にできる、自分で行ける、自分でできる、ポータブルトイレがあり自分でしている、部屋にポータブルトイレがあり自分でできるなど聞き取りをさせていただいた利用者には自立されている方が多かった。分からないとする方について「非該当(あてはまらない)」とさせていただきます。				
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。	10	0	0	1
	91%	0%	0%	9%
・この項目についても満足度はかなり高い。自分で移動でき転ばないように見守ってくれている、車イスで自走できるので安全、丁寧に支えてくれる、手伝ってくれる、大丈夫などの声が上がっている。完全に自立されている方がおり「非該当(あてはまらない)」とさせていただきます。				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	8	2	1	0
	73%	18%	9%	0%
・食事は良い、ご飯とおみおつけがおいしい、3食ともバランスが良い、不平を言ったことはない、まあまあであるといった声が聞かれ、味や量について満足されている方が多く、お米は佐久のものを使っているらしいとの話もいただいた。料理の指導をしていたので美味しいと思わない時があるとやや辛口の声が聞かれた。				
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。	8	1	0	2
	73%	9%	0%	18%
・ミキサーにかけたものを食べており残すことはない、歯がないが食べれている、好き嫌いをなくご飯はやわらかめにしてもらっている、キザミやミキサーにしてもらうこともある、目が悪いのでお膳どこに何があるか教えてもらい食べている、調理方法については年寄りのことを考えてくれている、手はやせたが自分で食べれる、おかゆにしてもらっている、好き嫌いがあり代わりものを出してもらっている、食事は一人ひとり違っていて自分も糖尿で制限がありわがままかもしれないが別のものを出してもらっているなど、利用者に合わせて調理や健康に配慮された食事が提供されていることが窺える。常食をお箸で自力で食べているとする利用者があり「非該当(あてはまらない)」とさせていただきます。				
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。	8	0	0	3
	73%	0%	0%	27%
・口腔ケアについては力が入れていることが回答からも窺うことができる。歯磨きで自分のできないところは職員が手伝ってくれる、自分ではできているが歯磨きが出来ない人には職員が補助している、寝る前に入れ歯をはずし保管してくれる、歯磨きをやれやれと言われるが言われないとやらないのでありがたいと思っているなどの声が聞かれた。全部自分でやっている、自分でできるとする方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただきます。歯科医が2週に1度来てくれていると話された方もいた。				

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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20 床ずれができたたり、体に赤くなったりかゆいところはありませんか。	5	0	0	6
	45%	0%	0%	55%
<p>・聞き取り調査に回答いただいた方は元気で対象となる方は少なく、「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた方が多い。床ずれということだけでなく、皮膚が弱いということからたまに看護師が見てくれる、看護師に塗り薬を塗ってもらっている、手に薬を塗ってもらっているなどと回答いただいた利用者がいた。</p>				
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。	10	0	0	1
	91%	0%	0%	9%
<p>・かなり多くの方が家族からの要望を聞いているとしている。甥から聞いていると思う、息子から聞いてくれている、取り計らってくれている、姪がしてくれている、息子と娘が話していると思うなどの声が聞かれた。自分で言えるので2ヶ月に1回くらい家族が来ているが色々なことは言っていないと思うとする利用者もあり、「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。</p>				