

## 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:特別養護老人ホームさじきの里

## 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

利用者総数(58人)

調査対象者数(12人)

有効回答者数(11人)

利用者総数に対する回答者割合(19.0%)

## 利用者属性

年齢	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳以上	合計
男性	1	7	7	5	20
女性	0	7	16	15	38
計	1	14	23	20	58

介護度	要介護3	要介護4	要介護5	合計
男性	6	12	2	20
女性	5	19	14	38
計	11	31	16	58

※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合があります。

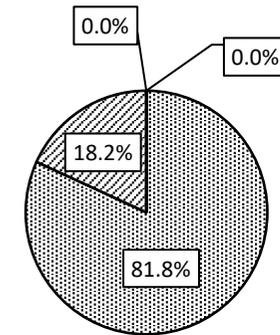
## 2 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度においては、「大変満足」、「満足」の合計で54.6%となっている。  
肯定する回答の割合が高いのは問1の「職員の丁寧な接し方」、問13の「楽しみな入浴」、問18の「自分に合った食事方法」で、それぞれ81.8%、90.9%、81.8%である。  
逆に低い割合は問7の「第三者委員などの外部の方に相談できることの周知」、問4の「サービスの内容を本人・家族と一緒に考えての説明」で、それぞれ9.1%、27.3%である。次いで、問5の「生き立ちや趣味の理解」、問11の「要望や願いが反映されたサービス計画」、問21の「家族等からの要望への対応」で、36.4%と同率である。積極的な意見・要望・苦情の収集体制の周知と、認知症の有無にかかわらず、意思決定支援ガイドラインを組織として定めるなど、今後の取り組みが必要と思われる。

### 3 利用者調査の結果

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問1	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		9	2	0	0
		81.8%	18.2%	0.0%	0.0%
・「職員によってはよくやってくれる」、「もっと親身になってほしい」との回答があります。					

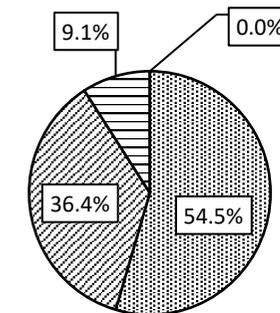
問1



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		6	4	1	0
		54.5%	36.4%	9.1%	0.0%
・「人による」、「忙しそうにしている話すことはない」との回答があります。					

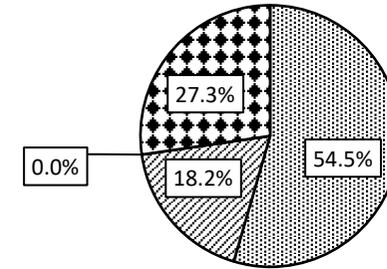
問2



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		6	2	0	3
		54.5%	18.2%	0.0%	27.3%
・「わからない」との回答が27.3%あります。					

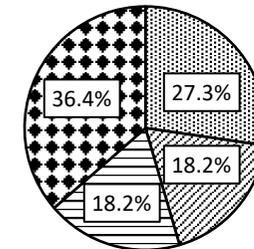
問3



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		3	2	2	4
		27.3%	18.2%	18.2%	36.4%
・「家族に任せているのでわからない」との回答があります。					

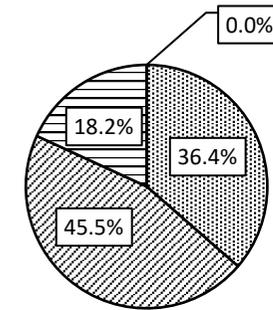
問4



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		4	5	2	0
		36.4%	45.5%	18.2%	0.0%
・「旅行や温泉が好きだが、行くことはできない」との回答があります。					

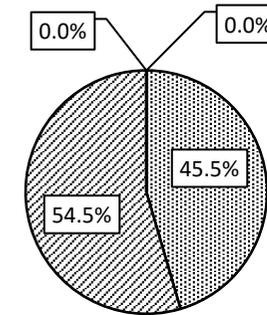
問5



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		5	6	0	0
		45.5%	54.5%	0.0%	0.0%
・「遠慮することが多い」、「職員によって対応してくれる人、対応してくれない人がいる」との回答があります。					

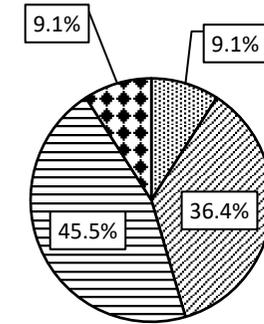
問6



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		1	4	5	1
		9.1%	36.4%	45.5%	9.1%
<p>・「知らない」、「どんな人か知らない」、「家族が聞いていると思う」との回答があります。</p>					

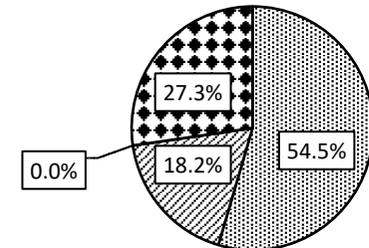
問7



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		6	2	0	3
		54.5%	18.2%	0.0%	27.3%
<p>・「何の薬か知らないが、薬をくれたり塗ってくれる」、「けがや病気の時がないのでわからない」との回答があります。</p>					

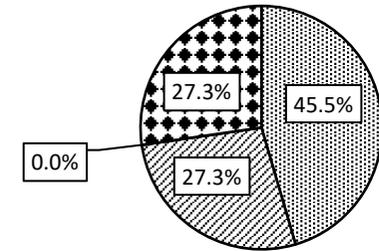
問8



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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ますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		5	3	0	3
		45.5%	27.3%	0.0%	27.3%
・「家族が対応することになっているので、すぐに連絡する」との回答があります。					

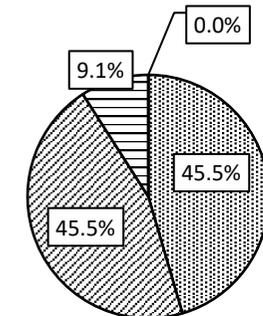
問9



はい  
 どちらとも  
いえない  
 いいえ  
 わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		5	5	1	0
		45.5%	45.5%	9.1%	0.0%
・「職員による」との回答があります。					

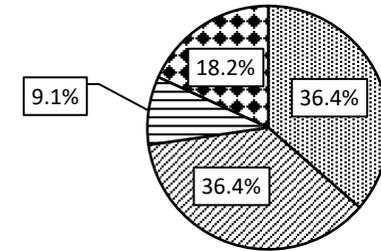
問10



はい  
 どちらとも  
いえない  
 いいえ  
 わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		4	4	1	2
		36.4%	36.4%	9.1%	18.2%
・「わからない」との回答があります。					

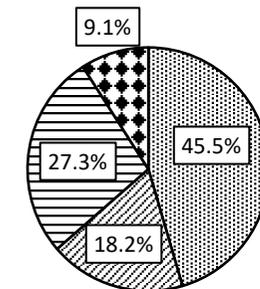
問11



はい  
 どちらとも  
いえない  
 いいえ  
 わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		5	2	3	1
		45.5%	18.2%	27.3%	9.1%
・「部屋からあまり出ないのでわからない」との回答があります。					

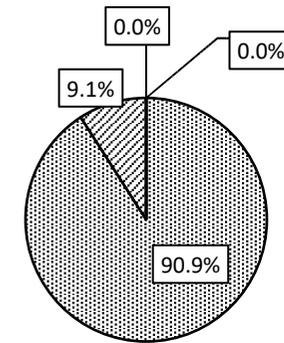
問12



はい  
 どちらとも  
いえない  
 いいえ  
 わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 13	お風呂は楽しみですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		10	1	0	0
		90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
・「週3回は入りたい」との回答があります。					

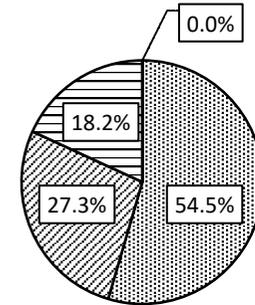
問13



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 14	ゆっくり入浴することはできますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		6	3	2	0
		54.5%	27.3%	18.2%	0.0%
・「もっとゆっくり入りたい」、「のぼせるので声をかけてくれる」、「温度が低い」、「時間になると出される」との回答があります。					

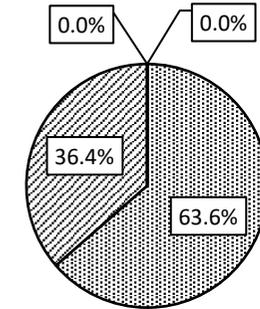
問14



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 15	職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		7	4	0	0
		63.6%	36.4%	0.0%	0.0%
<p>・「おむつ使用だが、時間にならないと交換してもらえない」、「1日4回だが、5回にしてもらいたい」との回答があります。</p>					

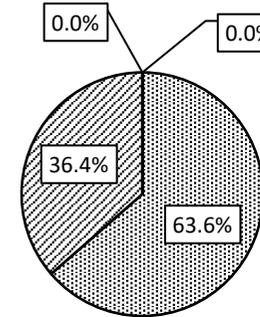
問15



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		7	4	0	0
		63.6%	36.4%	0.0%	0.0%
<p>・「慣れているので不安はない」、「忙しそうなので、車いすで注意しながら移動している」との回答があります。</p>					

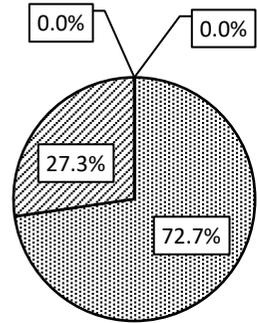
問16



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 17	食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		8	3	0	0
		72.7%	27.3%	0.0%	0.0%
・「美味しい」、「味付けが薄い」、「好みの味付けではないが食べやすい」、「アンケートをとって欲しい」との回答があります。					

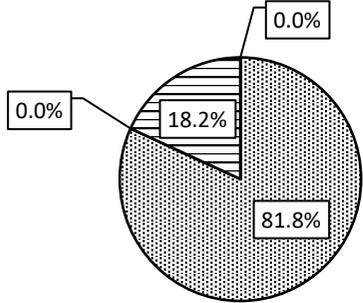
問17



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		9	0	2	0
		81.8%	0.0%	18.2%	0.0%
・「ぐちゃぐちゃの時がある」との回答があります。					

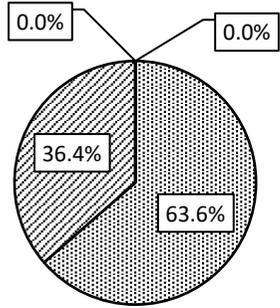
問18



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問 19	食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどを行っていますか。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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		7	4	0	0
		63.6%	36.4%	0.0%	0.0%
・「自分でしている」、「声をかけてくれる」との回答があります。					

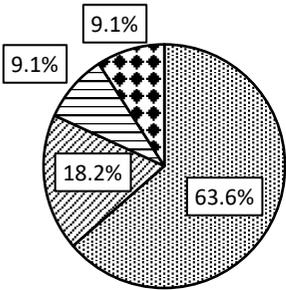
問19



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		7	2	1	1
		63.6%	18.2%	9.1%	9.1%
・「薬を塗ってくれる」、「エアベッドを利用している」との回答があります。					

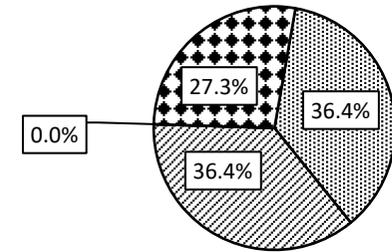
問20



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当 無回答
		4	4	0	3
		36.4%	36.4%	0.0%	27.3%
・「どのような話をしているのかわからない」との回答があります。					

問21



はい
  どちらとも  
いえない
  いいえ
  わからない  
非該当  
無回答