

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別 介護老人福祉施設  
事業所名(施設名) 介護老人福祉施設サルビア

## 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	*利用者説明会を開き、福祉サービスの第三者評価の手順、聞き取り方法などについて説明し、調査員2名で実施した。	
利用者総数(人)	95人		
調査対象者数(人)	15人 (※利用者の聞き取り調査にご同意をいただいた方)		
有効回答者数(人)	13人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	13.8%	(※利用者の聞き取り調査日に入院、欠席の方を除いた方)	

## 2 利用者調査全体のコメント

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の方のうち、アンケート内容に正確に回答していただける方を厳選させていただいた結果、要介護2から要介護5の13名の方に絞り実施させていただいた。</li> <li>・聞き取り調査に回答いただいた利用者うち100歳代が2名、90歳代が5名で平均年齢は87.8歳、平均介護度は3.62、男女比は男性5名、女性8名であった。利用期間も2年前後から4年前後の方が53%と多く、中には1ヶ月の方もいた。</li> <li>・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69%と多くの方が満足している。「100点満点のうちの80点」、「幸せ」、「細かいことを良くやってくれる」、「良くやってくれ、ありがたい」、「最高」、「入れて運が良かった」等の感謝や満足の声が聞かれている。</li> <li>・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」、「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」、「お風呂は楽しみですか」、「ゆっくり入浴することはできますか」、「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」、「食事はおいしく、食べやすいですか」、「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」などの9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。運営方針に掲げる「日常生活の継続」、「個性を大切に」、「自分らしく生きること」等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。</li> </ul>
--

## 3 利用者調査の結果

## 《生活の基本的なサービスについて》

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。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・かなり多くの利用者が「丁寧に接してくれる」としている。「言葉遣いは丁寧」、「親切でやさしい」、「色々な性格の職員がいるが全体的にやさしい」等の満足の声が上がっている。一方、「きつい言葉の人もいるが、そういう性格だと思っている」、「色々な人がおり、中にはきつい言葉もある」、「良くして頂いているが、新しい職員には慣れるまでイライラすることがある」、「職員が足りていないようだ」等の意見もいただいている。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・こちらの項目についてもかなり多くの利用者が「よく聞いてくれる」としている。「やさしい」、「話し相手になってくれる」、「良く聞いてくれる」、「冗談を言ったりしている」、「気を遣うことはなく、気軽に話せる」、「男女とも職員はやさしい」等の満足の声も寄せられている。「自分で話せるので昔の話を職員としている」、「あまり話をするのではない」などの声も聞かれている。				
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。	10	3	0	0
	77%	23%	0%	0%
・多くの利用者が「守ってくれる」としている。「ノックや声掛けをして入室してくれる」、「無言で部屋に入ることはない」、「トイレ介助の時も気をつけてくれる」、「お風呂の介助もカーテンで男女に合わせ配慮してくれる」等の満足の声も聞かれている。一方、「他の利用者が無断で入ってくることもある」との声も上がっている。				
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。	11	1	0	1
	85%	8%	0%	8%
・こちらの項目についてもかなり多くの方が「わかりやすく説明してくれている」としている。「今日の行事などは説明してくれる」、「行事は事前に知らせてくれる」、「説明してくれるので知らないことはない」、「居室の中に行事予定が掲示されているので、突然ではないので自分で予定がつく」等の声も上がっている。				

調査項目	実数 (人)			
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 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。	7	5	0	1
	54%	38%	0%	8%
・半数強の方が「生い立ちや趣味を理解してくれている」としている。「前の施設からのこともあるので理解してくれていると思う」、「そうだと思う」、「把握してくれていると思う」、「職員は頭の中に入れてくれている」、「昔からのことを知っている」、「知ってくれていると思う」等の声が聞かれている。「もう無理だが手をつかうようなことはしたい」という要望を出された方や「わからない」とする方もおられた。				
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。	11	2	0	0
	85%	15%	0%	0%
・こちらの項目についても多くの方が「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ている」としている。「困っていない」、「伝えることができる」、「きちんとやってくれている」、「特定の職員であるが対応してくれる」、「好きなことをやってくれる」、「要望を出すことはない」等の声が上がっている。				
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。	5	1	0	7
	38%	8%	0%	54%
・こちらの項目については「説明を聞いているかどうかははっきりとしない」とする方が多く、そういう意味から「非該当」に含ませていただいた。「お願いすれば相談できると思う」、「認定調査の時に話ができる」、「困ったことがない」等の声が聞かれた。				

＜利用内容の理解や納得、生活場面ごとのサービスについて＞

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。	8	3	0	2
	62%	23%	0%	15%
・この項目について「職員がきちんと対応してくれる」とする方が三分の二ほどとなっている。「熱のある時は氷嚢などをすぐ用意してくれ、風邪の時には適切に対応してくれる」、「お金はただではないが病院に連れてってくれ対処してくれる」、「滑って転んだ時も対応してくれ助かった」、「かゆい所に薬を塗ってくれる」、「しよっちゅう具合が悪くなるが対応してくれる」等、満足との声が上がっている。「足に薬を塗ってもらっているが遠慮がある」との声があり、「非該当(あてはまらない)」とする方から「今まで体調が悪くなることはなかった」、「病気がけがはない」、「自分あまりないが、対応してくれると思う」との声が聞かれている。				
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。	9	2	0	2
	69%	15%	0%	15%
・この項目について「家族にすぐに連絡してくれる」とする方が三分の二強となっている。「頼まなくてもしてくれる」、「良くして頂いている」、「言わなくてもやってくれる」、「親戚のものに連絡してくれる」等の声が上がっている。「色々なことは直接子どもに話している」とする方もおられた。				
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。	9	3	0	1
	69%	23%	0%	8%
・この項目についても三分の二強の方が「どの職員も同じように対応してくれる」としている。「やさしい」、「話し合っているようでできている」、「まめにやってくれる」、「職員同士連絡してもらっている」等、満足の声が上がっている。一方、「中には『ちょっと』と思う職員がいる」、「一人だけダメな職員がいる」、「荒っぽい人もいる」などの意見も聞かれた。「新しい職員がいるので何とも言えない」とする方もおられた。				
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。	7	3	1	2
	54%	23%	8%	15%
・この項目については半数強の方が「要望や願いが反映されたものとなっている」としている。「ケアマネジャーに普段から話している」、「テレビでニュースを見ることが好きなので対応してくれている」とする声の一方、「要望や願は特別な」、「お願いすることがない」、「要望については聞かれたことがない」との声もあがっている。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いいない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問12 施設内で、不快に思ったり、危険と思う場所がありますか。	3	2	7	1
	23%	15%	54%	8%
・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。「歩きたいので廊下が長くて良く、歩きやすい」、「危険な所なく、大丈夫」、「エレベーターも安全」との声が聞かれている。「今は寝ているのみなのでわからないが、かつて滑って骨折したことがある」との声も寄せられている。				
問13 お風呂は楽しみですか。	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・入浴についてはかなりの方が満足している。「湯加減は良い」、「風呂は好きで、週2回、水曜日と金曜日に入っている」、「温まれる」、「良く介助してくれる」、「横が向けないので二人の職員に介助してもらい、楽しく入っている」との満足の声も寄せられている。要望として「風呂場はきれいで良いが、お湯の量を増やして欲しい」、「回数をもっと欲しい」との声があり、「風呂の中が寒い」という意見が上がっている。				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・この項目についてはほとんどの方が「ゆっくり入浴できている」としている。「ゆっくり入浴できている」、「きれいに洗ってくれる」、「風呂場がきれいで気持ちが良い」、「週2回入れてもらっており、爪切り、足の水虫なども見てもらっている」、「洗髪なども良くやってくれるので楽しみです」、「寝て入浴している」、「全部やってくれる」という声が聞かれている。また、自立されている方から「自分でやっている」との声も寄せられている。				
問15 職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	9	4	0	0
	69%	31%	0%	0%
・この項目については三分の二強の方が「適切な時間にトイレに案内してくれる」としている。「プザーを押せば間に合うように来てくれる」、「自分で出来、きれいで気持ち良く、使い易い」、「オムツを使っている」、「自分でできることはできるだけしている」、「オムツを使っているが戸を開めきちんとしてくれる」、「トイレがきれいで丁寧に介助してくれる」、「自分でできるが、何かあるとけないのでトイレへの出入りについては見守っていただいている」、「ポータブルトイレを使用している」、「カテーテルを使っている」等の声が寄せられている。				
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。	11	2	0	0
	85%	15%	0%	0%
・この項目についても満足度は高い。「車椅子であるがやさしく、スピードもOK」、「こわかったことはない」、「病院への移動時も介助方法を伝え合っていて、適切に対応してくれる」との声が上がっている。				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	12	0	1	0
	92%	0%	8%	0%
・この項目についても満足度はかなり高い。「適量である」、「味付けも良く、食べやすい。満足している」、「味も良く、量も控え目で良い」、「何でも食べられるので外食にも出掛けている」、「梅、お茶などは自由に食べたり飲める」、「居室に運んでもらい食べている」、「うす味で美味しい」、「細かく、食べやすい」、「何でもおいしく食べており、量も少ないということはない」、「ご飯の量も丁度良く、嫌いなものもない」、「ご飯は一口位にしてもらっている」との声が聞かれている。「量をもう少し増やして欲しい」という要望と「ご飯が固い」という意見が寄せられている。				
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。	11	1	1	0
	85%	8%	8%	0%
・こちら項目についても満足度は高い。「普通に食べられている」、「入れ歯ではなく、常食で食べられている」、「おかゆ、キザミにしてくれる」、「肉や固いものは食べやすい大きさにしてくれるので良く噛んでたべている」等の満足とする声もあがっている。「食べたいものは家のものに持ってきてもらう」との声も聞かれる。				

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	2	1	0
	77%	15%	8%	0%
<p>・口腔ケアについて施設として力を入られていることが回答からも窺うことができる。「してもらっており、入れ歯もきれいにしてもらっている」、「自分でできるが願えば手伝ってくれる」、「歯は総入れ歯で、歯ブラシも親身になってくれる」、「居室に来てやってもらっている」という声が上がっている。「自分でできているし、やらなければいけないと思っている」、「全部自分の歯で自分でしている」、「自分でしており、入れ歯も自分で磨いている」、「総入れ歯で洗浄は自分でしている」と自立されている方の声も寄せられている。「時々歯磨きをしない」という方もいた。</p>				
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。	7	1	0	5
	54%	8%	0%	38%
<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。「かゆい所や痛い所があれば話していて、我慢できるところは我慢している」、「あてものをしてくれる」、「体位も変えてくれる」との声が聞かれている。「起きているので特にない」という声も寄せられている。</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。	7	2	1	3
	54%	15%	8%	23%
<p>・半数以上の方が「家族等の要望を聞いて対応してくれている」としている。「わがままを伝えている」との声があり、「子どもがやっているかもしれない」、「対応してくれていると思う」と推測で話されている方がいた。「あまり聞いてくれない」とする意見が聞かれた。</p>				