

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） **尚和寮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		
利用者定員（人）（併設短期入所）	38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（%）	32%		

2 利用者調査全体のコメント

利用者は、日々、忙しく働いている職員の姿に感謝して過ごしている様子が感じ取れます。そして利用者は、介護してもらっているのだからと我慢し、言いたいことも言えないでいる様子も感じ取れます。職員に話を聞いてもらうことで気持ちが豊かに穏やかに過ごせる利用者が多いことを感じます。職員が忙しい業務の中でも利用者の思いや理解に努める時間の工夫や方法なども考慮し、利用者のささやかな満足な気持ちの積み重ねが、利用者にとってのより充実した時間につながっているという様子が感じ取れます。今後も利用者の気持ちに寄り添った支援へのさらなる取り組みや対応に期待します。

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	職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	10人 84%	1人 8%	1人 8%	0人 0%
職員の利用者への接し方は満足されている様子がうかがえます。訪問調査時の利用者の声掛けも、外部から見ても気持ちよい声掛け、丁寧さを感じます。個々に合わせたさらなる接し方が期待されます。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	8人 67%	3人 25%	1人 8%	0人 0%
利用者は、いつも自分の話を聞いてほしい気持ちを持っているようでした。利用者は、職員が忙しく仕事をしていることを理解しながら、生活している様子がうかがえました。忙しい中でも利用者の話を聞く時間等の工夫や会話による気持ちの安定などへの支援も検討していきたい項目です。					
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人 84%	1人 8%	1人 8%	0人 0%
利用者へのプライバシーに配慮した対応が行われていることがうかがえる項目です。					
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。	8人 66%	2人 17%	2人 17%	0人 0%
施設内の支援やサービスについては、利用者にとってわかりにくい間だと思われれます。利用者が望む生活へのさらなる工夫が望まれます。					

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	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。	10人 83%	0人 0%	2人 17%	0人 0%
利用者の生い立ちを知ることは、利用者を理解する近道です。利用者の望む生活、施設での生活がさらなる潤いのある生活になるよう、利用していけると良いと思います。					
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。	6人 50%	4人 33%	2人 17%	0人 0%
利用者は職員が忙しく働いている様子に遠慮を感じている様子が見られます。見てもらっているのだからと我慢している様子も感じられます。					
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。	6人 50%	1人 8%	3人 25%	2人 17%
第三者委員の理解は、分かりにくい面もありますが、市の相談員など外部の人に相談できることも少しずつ理解されている様子を感じます。					
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 83%	2人 17%	0人 0%	0人 0%
利用者が体調の悪いときは、利用者の気持ちに不安なく対応できている様子が見えます。					
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。	11人 92%	1人 8%	0人 0%	0人 0%
利用者の家族に利用者の体調がよくないときは連絡し、家族の顔を見ることでさらなる安心に繋がっている様子を感じ取れます。					
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人 75%	0人 0%	2人 17%	1人 8%
介護方法は、職員の対応に7割の人は満足に感じているようです。3割程度の利用者は、職員の支援方法に違いや不安感を感じるようです。今後のさらなる取り組みが望まれます。					
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。	6人 49%	2人 17%	2人 17%	2人 17%
サービス計画の理解は難しい面もあります。より具体的に利用者の目線に立った計画への工夫が必要かもしれません。					

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。	1人 8%	0人 0%	11人 92%	0人 0%
施設内の安全な環境に配慮した様子が見られます。					
問13	お風呂は楽しみですか。	9人 75%	1人 8%	2人 17%	0人 0%
入浴は利用者にとって楽しみの時間ですが、「いいえ」と答える利用者にとっての理由なども確認していきたい項目です。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	9人 75%	0人 0%	3人 25%	0人 0%
問13同様の回答内容が見られます。もう少しゆっくり入浴を楽しみたい気持ちの表れでしょうか。					
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。	11人 92%	0人 0%	0人 0%	1人 8%
適切なトイレ誘導に満足され、安心して過ごしているようです。					
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人 83%	2人 17%	0人 0%	0人 0%
職員の介移動時への不安などなく安心して過ごしているようです。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	9人 75%	0人 0%	3人 25%	0人 0%
食事は利用者にとって楽しみの一つです。好き嫌いや食事の形態などに配慮した栄養士の姿もあり、さらなる食の楽しみに努めてほしいです。					

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 83%	0人 0%	2人 17%	0人 0%
食事方法、介助への利用者の満足度は感じ取れますが、「いいえ」と答える利用者の気持ちにも個別対応に反映していきたい項目です。					
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。	12人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
うがいや歯磨きの満足度はすべての利用者が満足と答えています。毎日しっかり口腔ケアに努めている様子を感じとれます。					
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。	4人 33%	0人 0%	8人 67%	0人 0%
皮膚トラブルがあったときは、しっかり対応している様子を感じられます。					
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人 84%	1人 8%	1人 8%	0人 0%
職員と家族がきちんと話をしている姿を利用者も確認し対応に反映している様子が見られます。					