

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） しおがわ敬老園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	アンケート方式	* コロナ禍のため利用者には、事業所から福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明していただき実施した。	
利用者総数（人）	121人		
調査対象者数（人）	20人	（※利用者のアンケート調査にご同意をいただいた方）	
有効回答者数（人）	20人	（※利用者アンケート調査に回答された方の数）	
利用者総数に対する回答者割合（%）	16.5%		

2 利用者調査全体のコメント

（注）回答の実数の合計が20人に満たない項目には無回答という方がいます。

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 利用者のうち、事業所からアンケート内容に正確に回答いただける方を厳選いただき、20名の方を対象にアンケート方式にて実施させていただいた。 ▪ 回答者の内訳は「ご本人」が19名で「ご家族」が1名、また、90歳代が6名、80歳代が6名で平均年齢は85.1歳、男女比は男性4名、女性13名（無回答3名）であった。 ▪ 満足度が特に高い項目として「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」「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」「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」の五つが上げられ、職員が法人の理念に掲げられた「人間の尊厳を大切に」「柔軟な心をもってあらゆる可能性のある質の良い介護を目指し」「心と心の結びつきを基本とし、取り巻く全ての関係を誠意と熱意をもって構築する」ことに真摯に取り組んでいることが窺える。
--

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 コメント	回答	回答数	（%）	グラフ
問1 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	はい	20 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	0 件	0%	
・「皆さんが明るく、親切」との満足の声が上がっており、全利用者が「職員は、丁寧に接してくれている」としている。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	はい	16 件	80%	
	どちらともいえない	4 件	20%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	0 件	0%	
・こちらの項目についても利用者の満足度は高く、「どんなことでも一緒に考えて下さいます。その他、ちょっとしたおしゃべりもできて、とても楽しいです」等の声が寄せられており、「話をよく聞いてくれる」とする方が80%に及んでいる。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等はなかった。				
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	18 件	90%	
	どちらともいえない	1 件	5%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
・こちらの項目について、「プライバシーは守ってくれる」とする方が90%と利用者の満足度は高い。この項目についても意見・要望等は寄せられていない。				
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	15 件	75%	
	どちらともいえない	5 件	25%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	0 件	0%	
・こちらの項目については75%の方が「一緒に考え、わかりやすく説明してくれた」としている。「どちらともいえない」と回答された方も含めこの項目についての意見・要望等はなかった。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	15 件	75%	
		どちらともいえない	4 件	20%	
		いいえ	0 件	0%	
		非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
・75%の利用者が「生い立ちや趣味を理解してくれている」としており満足している。「どちらとも言えない」とする方が20%いるが、項目についての意見・要望等は上がっていない。					
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。	はい	19 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
		非該当(あてはまらない)	0 件	0%	
・95%の利用者が「職員はきちんと対応してくれる」としており満足度はかなり高い。「どちらともいえない」と回答された方も含めこの項目についても意見・要望等は寄せられていない。					
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	12 件	60%	
		どちらともいえない	5 件	25%	
		いいえ	1 件	5%	
		非該当(あてはまらない)	2 件	10%	
・この項目については「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が30%となっている。おそらく説明を受けているものと思われるが、困ったことがあれば外部の人に話すよりも職員に話したほうが早いと感じている方が多いのではないかとと思われる。					
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	12 件	60%	
		どちらともいえない	5 件	25%	
		いいえ	1 件	5%	
		非該当(あてはまらない)	2 件	10%	
・「職員はきちんと対応してくれる」とする利用者が80%と、利用者の健康管理については万全が期されている。「非該当(あてはまらない)」とする方が20%いるが、常日頃から健康で、当事業所で具合が悪くなったという経験がない方の回答ではないかと思われる。					

《生活場面ごとのサービスについて》

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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。	はい	16 件	80%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		非該当(あてはまらない)	4 件	20%	
・80%の利用者が「家族にすぐに連絡してくれる」としており、当事業所で過ごす時間内は安心できているものと思われる。問8と同じく、「非該当(あてはまらない)」とする方が20%いるが、当事業所でけがをしたり体調が悪くなったという経験がない方の回答ではないかと思われる。					
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	14 件	70%	
		どちらともいえない	4 件	20%	
		いいえ	1 件	5%	
		非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
・回答された方のうちの70%の利用者が「介護(支援)の方法などは、どの職員も同じように対応してくれる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が25%となっており職員間のプレを感じている方がいるのかもしれないが、具体的な意見・要望は上がっていない。					
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	15 件	75%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	1 件	5%	
		非該当(あてはまらない)	3 件	15%	
・サービス計画について説明を受け「要望や願いが反映されている」とする方が75%となっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいるが、必要な時に話を聞いているものと思われ、また、家族が受けている可能性も考えられる。「非該当(あてはまらない)」とする方については介護予防・日常生活支援総合事業対象者で自立度の高い方ではないかと思われる。					

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	3 件	15%	
	どちらともいえない	1 件	5%	
	いいえ	14 件	70%	
	非該当(あてはまらない)	2 件	10%	
<p>・この項目については「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が75%となっており、多くの利用者が「不快に思ったり、危ないと思う場所はない」としている。「不快に思ったり、危ないと思う場所がある」とする方がいるが具体的な意見・要望は上がっていない。</p>				
問13 お風呂は楽しみですか。	はい	16 件	80%	
	どちらともいえない	1 件	5%	
	いいえ	2 件	10%	
	非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
<p>・80%の利用者が入浴を楽しみとしている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が15%となっているが具体的な意見・要望などは寄せられていない。また、「非該当(あてはまらない)」とする方がいるが、当事業所で入浴サービスを受けていない方がいるものと思われる。</p>				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	はい	16 件	80%	
	どちらともいえない	1 件	5%	
	いいえ	2 件	10%	
	非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
<p>・こちらの項目については70%の利用者が「ゆっくり入浴することができている」としている。「非該当(あてはまらない)」とする方が25%いるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。また、「非該当(あてはまらない)」とする方がいるが、問3と同じく当事業所で入浴サービスを受けていない方がいるものと思われる。</p>				
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。	はい	16 件	80%	
	どちらともいえない	2 件	10%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	2 件	10%	
<p>・80%の利用者が「職員は、適切な時間にトイレに案内をしてくれる」としている。「自分でできる」という方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただきます。「どちらともいえない」とする方が5%となっているが具体的な意見・要望などは聞かれていない。</p>				
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	18 件	90%	
	どちらともいえない	1 件	5%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
<p>・送迎車の走行時の安全への配慮や車の乗降の支援、デイサービスセンター内の移動についての満足度は高い。この項目についての意見・要望などは寄せられていない。</p>				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	はい	18 件	90%	
	どちらともいえない	1 件	5%	
	いいえ	1 件	5%	
	非該当(あてはまらない)	0 件	0%	
<p>・90%の利用者が食事の味、量に満足している。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が15%となっているが具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>				

《利用内容の理解・納得について》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	16 件	80%	
	どちらともいえない	3 件	15%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
<p>・こちらの項目については80%の方が満足している。「血糖値に気を付けています」と日ごろから行っている留意点を挙げられた方がいた。その他、「どちらともいえない」「非該当(あてはまらない)」とする方からの具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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。	はい	15 件	75%	
	どちらともいえない	2 件	10%	
	いいえ	1 件	5%	
	非該当(あてはまらない)	2 件	10%	
・毎食後、歯磨きをするという習慣の方が75%となっている。「朝・晩、自宅でしているが、事業所での昼食後はしていない」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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が15%となっているが具体的な意見・要望等は寄せられていない。				
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	9 件	45%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	10 件	50%	
	非該当(あてはまらない)	1 件	5%	
・デイサービスを利用する方の多くの方は自立度が高く、現状、寝たきり状態の方は全くないので床ずれ等についてのおそれのある方は少ないため「いいえ」とする方が半数となっている。「床ずれ」や「かゆみ」などのおそれがあると思われる方が45%ほどいるが、この項目についての意見・要望等は上がっていない。				
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。	はい	15 件	75%	
	どちらともいえない	2 件	10%	
	いいえ	0 件	0%	
	非該当(あてはまらない)	3 件	15%	
・こちらの項目については75%の利用者が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれている」としている。「どちらともいえない」とする方も含めて具体的な意見・要望等は上がっていない。「非該当(あてはまらない)」とする方については差し迫る要望等がなかったものと思われる。				