

福祉サービス事業種別	通所介護
施設・事業所名	さかき美山園デイサービスセンター

## 1,利用者調査概要

調査対象者	利用者本人	※配慮・留意した点
調査方法	アンケートによる個別聴き取り調査	○利用者調査は、施設にお願いして、10名の利用者の個別聴き取り調査を実施させていただきましたが、1名の利用者は途中で体調不良を訴えたため聴き取りを中止しました。
利用者定員（人）・現員（人）	定員15名、登録現員29名	
調査対象者数（人）	10名	
有効回答数（人）	9名	
定員に対する回答者割合（%）	60%	

## 2,利用者調査の全体的コメント

○通所介護利用者調査は、事業所の選定した10名の利用者を聴き取り方式で調査しました。1名の利用者が聴き取り途中で体調不良を訴えたので中止しましたが、9名の利用者は、予定時間以上に話を聞かせていただきました。また、事業所のスタッフが面談利用者一人ひとりにお茶を用意したり、次の利用者を案内したりしていただき、面談をスムーズに行うことができました。
--

## 3,利用者調査結果

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当
問1. 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	9		1	
○全体的には、職員の対応は親切できちんと対応をしていただいているとのコメントがありましたが、言葉や態度が少し乱暴な職員もいるとの利用者も一人おりました。				
問2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	9		1	
○問1同様に一人の利用者以外は、職員は毎日話を丁寧に聞いてくれるので利用することが楽しいとのコメントが多く聞かれました。詳細には話してくれなかったが無視する職員もいるとのコメントもありました。				
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。	7	2		

○ほとんどの方のプライバシーは良く守られているとのことでしたが、2名の方は、トイレがカーテンなので、開閉や落ち着いて使用することができないとの話がありました。				
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	1		
○全体的に、利用開始時のサービス内容の説明や本人・家族からの希望や要望についても、職員は親身に聞いていただき、わかりやすかったとのことでした。				
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。	7	2		
○特に利用当初は、担当職員が生き立ちや趣味について、詳しく聞いてくれて、日常的にも話しをよく聞いてくれるとのコメントが多かったです。若い職員とは話が合わないので、あまり詳しくは話さないとのコメントもありました。				
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。	8	1		
○職員は気軽に話せるし、言えば適切に対応してくれるとの話が多く聞かれました。				
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。	8	1		
○役場の人とは時々話しはしている。第三者委員はよくわからない。という方が多くいました。職員が家族以上に心配して話しも聞いてくれるとのコメントもありました。				
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。	8	1		
○利用していて、これまでケガをしたことも具合が悪くなったことはないとのコメントがほとんどでした。職員は気遣ってくれて良くやってくれているとコメントが多く聞かれました。				
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。	8	1		
○調子が悪い時は家に居るので、ここでケガをしたり体調が悪くなったことはほとんどないの方がほとんどでした。そのようなことになったら、職員はきちんと連絡してくると思うと話す方も多数いました。				

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	0
○介護支援については、大体自分でできると答える利用者がほとんどでした。頼んだらどの職員も良くやってくれるとのことでした。				
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。	6	3	0	0
○サービス計画については、十分に理解している方は少ない様子でしたが、頼めば何でも聞いてはくれるとのコメントが多かったです。				
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。	7	2	0	0
○不快になったり、危ないと思うことは今のところはないとのことでした。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	10	0	0	0
○家は一人で入るがここは仲間と一緒に入って楽しい。公衆浴場に来たようで楽しい等お風呂には大変満足している様子が伺うことができました。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	10	0	0	0
○ゆっくり入浴できる。長湯でも OK。等のコメントがほとんどでした。				
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。	9	0	0	0
○2～3 人の方は、トイレのカーテンの開閉を職員にお願いしているとのことでしたが、他の方は自力できているとのコメントでした。				
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。	9	0	0	0
○家よりは廊下も広く平らで安心して移動できるとのコメントがほとんどでした。設備も良く、足は丈夫なので毎日廊下を走り回っていると話す方もいました。				

問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	8	1	0	0
○食事は家よりも美味しく特に行事食は、家では食べられないものも味わうことができ楽しみできているとの話しが多く聞かれました。大変居心地が良く、お正月もここで過ごしたいという方もいました。				
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。	9	0	0	0
○味付けも家の食事と同じで大変美味しいとのコメントが多くきかれました。また、ミキサー食やおかゆに配慮してくれている。アレルギー疾患があるので食事は気を使っただき安心して美味しく食べられている等の話しもありました。				
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。	8	0	1	0
○食後のうがいや歯磨きは、自力でできているの方がほとんどでした。				
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。	9	0	0	0
○ほとんどの方が大丈夫とのコメントでした。				
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。	8	1	0	0
○職員は、頼めば良くやってくれる。わたしや家族に気を遣って、一生懸命対応しようとしていることを感じる事ができる等の話しが多く聞かれました。				