

福祉サービス事業種別	地域密着型指定介護老人福祉施設
施設・事業所名	ゆめの里朝日

## 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	個別聴き取り調査( 10名で実施)	・事業所ホールの共有スペースが比較的狭いため、個々利用者の方のプライバシー保護に配慮し、2か所に分散しご意見をお聞きするようにはしました。
利用者定員(人)・現員(人)	定員 28名 ・ 現員 28名	
調査対象者数(人)	10名	
有効回答数(人)	10名	
定員に対する回答者割合(%)	36%	

## 2,利用者調査の全体的コメント

<p>職員の方が誘導されてこられたお元気な利用者の方とお話ができましたが、2名の方は、「自分では言葉が上手に話せない」「私には分からないから困る」と回答されない項目がありました。</p> <p>調査結果の中で、「入浴、食事、排泄、趣味活動」など特に日常生活の支援については、ほとんどの利用者の方が、大きな不満もなく楽しんでいらっしゃる様子が伺えました。利用者様のお一人おひとりから職員に対して感謝の言葉が節々で伺うことができました。一方で、自身のサービス計画や支援内容について、関心や理解の薄いご利用者の様子が見られました。今後わかりやすい説明の工夫を期待いたします。コロナ禍の関係で面会・行事や外部との交流が難しいことを理解されています。落ち着いた日常生活に戻られましたら、家族面会や行事、趣味の活動の再開を期待されているご利用者の声が多く聞かれました。</p>
--

## 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	0	0
○聴き取りをしたほとんどの利用者の方が「優しく接してくれる。うれしい。」とのお話がありました。一人の利用者の方から「少し荒っぽいと感じる時があった。」との言葉がありました。				
問2. 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	6	2	1	1
○「職員から声をかけてきたり、こちらの話しも聞いてもらっている」「言葉が上手にしゃべれないので時間がかかり申し訳ない」と話がありました。また、一部の方から「忙しい時は、聞いてもらえない感じがする時もある」などの意見がありました。				
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。	6	2	0	2
○プライバシーという意味合いがピンとこない様子の方もおいででしたが、具体的な例を挙げると「気をつけてくれる」という意見が多かったです。比較的意識や関心が薄いように感じました。				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当
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聞き、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。	4	2	0	4
○「説明してもらった。話を聞いてくれた。家族はわからない。」などの話しが聞かれました。支援やサービスの内容という言葉が「わからない」と反応される方が4名おいでになりました。ご自身の生活の組み立てとして更に関心を持ってもらえるような工夫をお願いします。				
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。	4	3	1	2
○ご自身の趣味や昔やっていたことを伺うと皆さんやわらかな表情で話してくださいました。「畑仕事をしていた。・帳簿をつけていた。・昔はセーター等の編み物していたけど、こんな手で今はできない。・職員は分かっていると思う。・現在、昔からやっていた囲碁を楽しんでやっている。・やりたいと思ってもこんな体ではできないので、言わない。」等、お聞きできました。今の自分の身体状況で諦めている利用者の方が少しでも可能な活動や昔のエピソード話が聞かれる機会が増えると良いと感じました。				
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	0	1
○利用者の方からは、「特に今不満はない。職員は親切ですからやってくれます。・ポンと言えばポンとやってくれる感じだね。みんなよくやってくれる。今は特にないけど、言えばやってくれると思う」とのお話で、きちんと対応されている様子が伺えました。				
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。	4	2	1	3
○ご利用者の方からは「困ったことがないからわからないけど、職員以外の人には聞いていない。職員に伝えている。施設外に相談できることは知らない」とのお話でした。役所や第三者委員については、理解されている方が少ないように思いました				
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。	7	0	0	3
○ご利用者の方からは、「きちんと対応してくれます・呼び鈴ですぐに対応してくれる。・そうなった事が無いからわからない。（2人）」とお話でした。				
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。	7	0	0	3
○「なった事が無いからわからないが、対応してくれると思う。なった事が無いからわからない（2）。家族に聞いてないのでわからない。連絡してくれている。家族がすぐに来た」とのお話でした。				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当
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。	7	1	0	2
○多くの利用者の方は、「とても親切です。よく気を利かせてやってくれる。感謝。介護度4だが良くや ってくれる。皆さん親切で、特に何も無い。わからない」とのお話でした。今回、お聴きした皆さんは 車いすを使用されている方が多いので、利用者の皆さんと職員の皆さんにとって快適なサービスの標準 化や統一化がさらに進められることを期待いたします。				
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。	3	2	0	5
○多くの利用者の方からは「サービス計画を知らない。わからない。」とのお話が半数以上ありました また、今の感染対策状況を理解され「不満が溜まっている状態ではない。コロナ等でできないことも理 解している。・今は特になのでわからない。花見、焼肉、あんころもちをだしてくれる」「やってほし いことはあるが、言葉がうまく出なくて話ができないので言えない。」との話がありました。今後も会話 に不安を持っている方に対して要望や願いを少しでも聴き取り反映される工夫をお願いいたします。				
問 12. 施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所ありますか。	1	0	7	2
○利用者の方からは「今は、特にない。」「きれいでも特にないが、あまりきれいすぎるのも生活感が無く てどうかなーと思う」等、楽しいご意見もお聞きしました。お一人から「お風呂が入りづらい」とのご 意見がありました。				
問 13. お風呂は楽しみですか。	8	2	0	0
○利用者の方からは 「職員は上手に手伝ってくれる。・介助着替えをやってもらえる。いろいろなお風 呂があって驚いた。」と8割の方が気持ち良い風呂だと話される中、お一人から「ちょっと車いすから滑 り落ちそうで怖かった。特にけがもしなかったけど…」とのお話が聞かれました。				
問 14. ゆっくり入浴することはできますか。	8	1	0	1
○8割の皆さんから「長湯は好きじゃない。・たっぷり入れる・私が気を利かせて、上がると言っても、 もっと温まるようにと声掛けしてくれる。・自分に合っているので、まあまあ良い。」とのお話を伺う中 「他にも大勢入浴するで、自分のことばかりは言えない。」と遠慮されている様子のお話もありました				
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。	7	3	0	0
○ほとんどの利用者の方から、「頼むと連れて行ってくれる。自分で行っている。自分で行くのでわから ないが見ていると案内している。」との話が伺えました。				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当
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。	7	2	0	1
○今回ほとんどの方が車いすを使用されていましたが、「上手に移動してくれる。自分は特にない。周囲を見ていてもめったにないと思う。」との話が伺えました。お一人「急に車いすを動かされた時、不安だった。」との話がありました。				
問 17. 食事はおいしく、食べやすいですか。	10	0	0	0
○皆さん食事の項目は多くのお話を聞かせてくださいました。「私には、しょっぱくもなくおいしい。献立の説明があればもっといい。味付けは良いし、形もわかる。煮物等もう少し塩味があればよい。」今回参加された全員の皆さんがほぼ満足されている様子が伺えました。献立の説明の工夫をお願いします				
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	0	0	0
○問 17 に続いて全員の皆さんが「はい」との答えでした。「お粥、おかずは刻んでもらう。隣の人に比べて大きい。小さくしたり、食べやすいように向きをかえてくれる。自分に食べやすいようになっている。」等のお話が聞かれました。個人の食事支援を適切に把握されている様子が伺えました。				
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。	9	0	0	1
○ほとんどのご利用者が「着替えは手伝ってくれる。入れ歯を磨く時に手伝ってくれる。歯磨きを手伝ってくれる。自分でやっている。洗面所へ誘導してもらい自分でやっている。」適切に口腔ケアを実施されている様子が伺えました。				
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。	7	0	3	0
○7割の利用者の方からは、「職員が向きを変えてくれる。・今は特にない。」とのお話ですが3人の方からは、「背中や体中がかゆい(2名)。職員さんは、知らないけど体中が痛い。」とのお話が聞かれました。痛み同様かゆみも辛いので、引き続き皮膚ケアをお願いいたします。				
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。	4	1	1	4
○家族から聞いたことがないからわからないとのお話が多い中で、「家族には頼んでいない。今は特に(コロナ関係で)施設に面会に来られないので、家族からの便りなどは見たことが無い。」お一人からは、「自分の時は少ないと思う。」などのお話がありました。				

《総合的な感想についてお尋ねします》

〔1〕 現在利用しているゆめの里朝日のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。

(1つに○)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
3	3	4	0	0

〔2〕 日頃お感じになっている事業所（施設）に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

- ・ イベント(お茶会・花火・運動会・誕生会)外出(紅葉見学)を楽しみにしている。
- ・ 子どもが手紙をくれる。右手が利かないから左手で返事を書く。(97歳女性)
- ・ みんな良くしてくれる。(○歳女性)
- ・ 塩尻に3年いた。家族がいるここに帰れてよかった。(100歳男性)
- ・ ここにはなかなか入ること出来ないが、入れてよかった。(73歳男性)
- ・ 施設に対する要望があれば直ぐに言います。こんな良いところはないですよ。大好き。
- ・ みんな良くやってくれる。(○歳女性)
- ・ 皆さん親切で優しくてうれしいです。(話の途中で何回も言われる)
- ・ コロナ対策で面会時窓越しに話すのは耳が遠いので話が聞こえづらいし話にくい。
- ・ 職員さんが傍で対応しているので、家族と大事な話が話せない時がある。

〔3〕 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

- ・ 調査項目の総合的な感想で、最後にどの程度満足していますか？と聞く項目は、はじめに聞いたほうが良い点や不満な点を聞きとりやすいし話やすいと思う。  
(利用者の方より)

最後にご自身（サービスを受けらている方）

差し支えない範囲でお答えください。(回答したくない項目は空欄としてください。)

問1. お年を教えてください。	年齢	歳
問2. 性別はいずれですか。	男	1
	女	2

ご協力ありがとうございました。