

(別添3-2)

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) **のべやま**

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)	99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(%)	12.1%		

2 利用者調査全体のコメント

さまざまな場面で利用者は職員をしっかり見ており、職員の忙しさを理解しているようです。そのために遠慮され利用者側から話をするのが少ない感じが感じました。職員からの話しかけられることはとてもうれしく待ち構えている感じが感じ取れました。今後、その人らしい生活支援への取り組みが進む中で生活のメリハリになるような利用者との関わりの検討も必要と思われる。「介護する側、される側」に立ち返った実践に期待したいと思います。

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。	7人 58.3%	3人 25.0%	1人 8.3%	1人 8.3%
利用者は、職員の大変さを理解ししっかり見ているようです。職員がよくやってくれていると感じながら利用者の本当に気持ちが垣間見られます。					
	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	8人 66.7%	3人 25.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
問1度同様にもう少し職員との会話をしたい気持ちを抑えながら職員の仕事の忙しさを理解している感じが感じます。					
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。	9人 75.0%	1人 8.3%	0人 0.0%	2人 16.7%
プライバシー配慮が守られ対応してもらっている感じが理解できます。					
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。	6人 50.0%	2人 16.7%	1人 8.3%	3人 25.0%
家族の面会も地域がら少ない感じが感じ取れます。家族との連携の工夫が感じ取ることもできますが利用者も含めた工夫の必要性も感じます。					

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。	6人 50.0%	2人 16.7%	1人 8.3%	3人 25.0%
・施設入試時に話を聞き対応してきていることがほとんどですが、日常会話の中でもあると利用者はうれしいのかもしれない。					
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。	6人 50.0%	1人 8.3%	2人 16.7%	3人 25.0%
職員から聞かれることに対する要望は癒えているようです。しかし、職員の忙しい様子を感じ取る利用者にとっては遠慮されている様子、あきらめの様子を感じました。					
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。	2人 16.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	9人 75.0%
ご家族に対し、説明することが多い項目であり非該当としました。					
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人 66.7%	2人 16.7%	0人 0.0%	2人 16.7%
職員の体調の悪いときの対応には満足が見られます。しかし、内容の理解ができにくい利用者もおられ、理解される方は「はい」と答えています。					
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。	8人 66.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 33.3%
問9とほぼ同様の結果が得られています。					
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。	6人 50.0%	2人 16.7%	1人 8.3%	3人 25.0%
利用者は、職員の様子をしっかり見たり感じ取ることができます。これからさらに検討していきたい項目と感じます。					
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。	5人 41.7%	0人 0.0%	1人 8.3%	6人 50.0%
その人らしい生活支援への取組にさらに進めてほしい項目です。					
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。	4人 33.3%	0人 0.0%	5人 41.7%	3人 25.0%
入浴は安心しては入れている様子を感じます。					

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13	お風呂は楽しみですか。	9人 75.0%	1人 8.3%	0人 0.0%	2人 16.7%
入浴はとても楽しい時間です。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	7人 58.3%	1人 8.3%	2人 16.7%	2人 16.7%
・入浴は楽しいからこそゆっくりしたいのが利用者の気持ちですが、時には体調により個別対応ができるの良いのかもしれませんが。					
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。	10人 83.3%	0人 0.0%	1人 8.3%	1人 8.3%
利用者は、排泄は自分でできている事を主張してくれました。排泄はやはり利用者にとっては恥じらいと感じている様子がうかがえました。だからこそ、しっかり対応していきたい項目です。					
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。	8人 66.7%	2人 16.7%	0人 0.0%	2人 16.7%
利用者は、移動など人に任せなければいけない介助には、声掛け一つで気持ちが変わる項目なのかもしれません。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	9人 75.0%	0人 0.0%	1人 8.3%	2人 16.7%
・利用者の食の楽しみは今後も検討し、利用者の日々のうれしい時間に繋げてほしいです。					
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。	8人 66.7%	0人 0.0%	2人 16.7%	2人 16.7%
さまざまな意見が出やすい項目と思いますが、アンケートも行ってより更なる取り組みに期待したいと思います。					
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。	11人 91.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
・口腔ケアはほとんどの利用者がおこなっているようです。支援を必要な方はしっかり受けている様子がうかがえます。					
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。	7人 44.5%	0人 0.0%	4人 11.0%	1人 44.5%
かゆみなど適切な支援が行われているようです。さらに皮膚トラブルにつながらないよう支援が必要な項目です。					
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人 33.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	8人 66.7%
利用者が知らないことが多いのだと思われますが、利用者も一緒にという視点も必要かと思われます。					