

(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) **りんごの郷**

### 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)	90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(%)	13.3%		

### 2 利用者調査全体のコメント

職員の利用者に対する対応には、言葉がけなど含め支援方法に満足している様子を感じられます。職員が話しかけをしてくれるのがとてもうれしい様子が見られました。しかし、家族関係において、家族、利用者との適切な連携や支援により、家族とのつながりが持てるよう介護に関われる場面の提供、面会などの工夫も検討したいものです。さらに、利用者への質の向上に向けた職員の努力が感じられますが、施設の方向が明らかに示されている中、さらに支援内容を深めた取り組み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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員の利用者に対する接し方は、利用者にとって心地よく安心できる対応のようです。面接した利用者の表情が穏やかで元気に話をしてくれる利用者の様子に満足を感じます。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
問1同様、利用者の言葉がけにしっかり耳を傾けている様子が見えます。					
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。	11人 91.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
職員の対応で「嫌だな」と感じることもなく、個人を尊重した対応に安心を感じているようです。					
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。	7人 58.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 41.7%
家族との話し合いの機会があったかという点については、利用者はよくわからないと答える方が、半数おられました。ご家族も利用者の大切な支援者であり、今後の家族の関わり方の検討も考慮したい項目です。					
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。	7人 58.3%	0人 0.0%	1人 8.3%	4人 33.3%
利用者は、自分の生き立ちや趣味など聞いてくれる職員に対しうれしく思っているようです。半数に近い利用者はしっかり答えています。					

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 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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
すべての利用者は、職員がキッチンと利用者の訴えに耳を傾けてくれることに感謝の気持ちが聞かれました。話しやすいという利用者の声に接遇研修の効果も感じました。					
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。	4人	0人	0人	8人
		33.3%	0.0%	0.0%	66.7%
職員以外に相談できる窓口は、ご家族には伝えますがなかなか利用者自身には伝わりにくい項目です。					
問 8	けがをしっ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。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
利用者は、体調がよくないときには職員が良く見てくれ対応してくれていることに安心して過ごしています。					
問 9	けがをしっ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。	6人	1人	0人	5人
		50.0%	8.3%	0.0%	41.7%
ご家族への連絡がどうなっているのかは、半数の利用者はよくわからないと答えています。					
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。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
ほとんどの利用者は、どの職員も同じように接してくれることに満足と感じているようです。安心した受け答えができていました。					
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。	9人	0人	0人	3人
		75.0%	0.0%	0.0%	25.0%
サービス計画書などの理解がしにくい様子でした。好きなように強制されることなく自分のペースで皆が生活できている様子が感じられました。					
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	0人	11人	0人
		8.3%	0.0%	91.7%	0.0%
施設内は安全に皆が過ごせる場所のようです。					
問13	お風呂は楽しみですか。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
入浴はほとんどの利用者が楽しみの時間のようです。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
入浴の時間などもほとんどの利用者が満足し、入浴時の職員への感謝の念が聞かれました。					

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15	職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	11人 91.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 8.3%
排泄への不満や困りごとは特にないようです。自分でトイレに行く方は非該当という答えでした。安心して排泄が行えている様子が感じられました。					
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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
すべての利用者は、職員は移動時の対応に安心して任せているようです。職員が付き添ってくれる安心感を感じているようです。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	10人 83.3%	2人 16.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事はおいしく食べているといいながらも食事を作ってくれる職員にも遠慮がちな様子が感じ取れます。今後、選択メニューなど食の楽しみの工夫も更に検討したいものです。					
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。	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事の形態などは利用者には食べやすく提供されている様子がうかがえました。					
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。	8人 66.7%	0人 0.0%	3人 25.0%	1人 8.3%
歯磨きは、利用者ごとに適切な支援を受け行われているようです。ご自身で歯を磨くことができる人は自分でできることを自信をもって話してくれています。					
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。	3人 25.0%	1人 8.3%	5人 41.7%	3人 25.0%
体のかゆみは気になるようですが自分で何とか対応しているようです。ばらつきが出た項目です。					
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。	8人 66.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 33.3%
利用者は家族と職員が会話していることは、半数程度は理解しているようでした。家族は、利用者の介護者であり利用者と家族の連携の工夫も検討したい項目です。					