

# 利用者調査の結果

福祉サービス種別 地域密着型介護老人福祉施設入所生活介護

## 1 調査概要 事業所名 ヒューマンヘリテージ神明34

調査対象者	本人又は家族
調査方法	アンケート方式
利用者総数(人)	27人
調査対象者数(人)	27人
有効回答者数(人)	19人
利用者総数に対する回答者割合	70%

## 2 利用者調査全体のコメント

アンケート方式により、利用者調査を実施いたしました。利用者27名中19名から回答がありました。回答者は家族が18名、後見人が1名です。開所より2年経過した施設ですが、開所時からコロナ禍で面会制限や家族会・運営推進会議の開催・地域交流等中止せざるを得ない苦しい状況がありますが、「職員の皆さんは、誠意ある対応をしてくださっています。」「差し入れもさせていただき、本人も楽しみにしています。家族にも明るく接して下さいませ。」「コロナ禍で大変な中、よくやっていただいています。」等の意見がありました。一方「コロナ禍で訪問がかなわないため、HPなどで食事の内容や生活の様子がもう少し見るとうれしく思います。」「終息したら一日も早く楽しい時間が持てるようにしてほしいと思います。」などの要望がありました。「わからない非該当」がもっとも多い回答が11項目ありました。

## 3 利用者調査の結果

調査項目	実数(人)				
	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない非該当	無回答
問1 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	15 79%	2 11%	0 0%	2 11%	0 0%
79%が「はい」と回答し、概ね良好と思われます。					
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	15 79%	1 5%	2 11%	1 5%	0 0%
79%が「はい」と回答し、概ね良好と思われます。「いいえ」が11%あり、コロナ禍におけるコミュニケーション不足の影響があるか検討の余地があります。					
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。	10 53%	0 0%	0 0%	8 42%	1 5%
プライバシーについては「はい」が53%、「わからない」が42%あります。「わからない」と回答した利用者の家族についてはコロナ禍の影響があるか引き続き検討の余地があります。					
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。	11 58%	3 16%	2 11%	3 16%	0 0%
支援やサービスの内容の説明について58%がわかりやすく説明を受けていると回答していますが、16%が「どちらともいえない」、「わからない非該当」、11%が「いいえ」と回答しています。再度機会を捉えて支援やサービスの内容を理解しているか確認されることを期待します。					
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。	5 26%	3 16%	0 0%	9 47%	2 11%
生き立ちや趣味について理解していると回答した割合は26%、「わからない非該当」が47%と最も多く、「どちらともいえない」も16%あり、今後継続して利用者のアセスメントについて、アンケートの実施や聞き取り等から把握する工夫を期待します。					
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 63%	3 16%	2 11%	1 5%	1 5%
不満や要望について63%の利用者家族等が職員に伝えることができると回答しています。					
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。	6 32%	1 5%	5 26%	6 32%	1 5%
困ったとき、職員以外に相談できることについては、32%が「はい」、同じ32%が「わからない非該当」と回答し、「いいえ」は26%となっている。苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員の委嘱についての周知について検討の余地があります。					
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。	11 58%	2 11%	0 0%	5 26%	1 5%

調査項目	実数(人)				
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当	無回答
職員がきちんと対応してくれるについては58%、「わからない非該当」が26%あります。コロナ禍においても、コミュニケーションを十分とり、家族等への説明がわかりやすく丁寧にできることを期待します。					
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。	13 68%	2 11%	1 5%	2 11%	1 5%
68%が家族にすぐに連絡してくれると回答している。「どちらともいえない」「いいえ」「わからない非該当」の割合については今後推移を注視されることを期待します。					
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 32%	0 0%	1 5%	11 58%	1 5%
どの職員も同じように対応してもらえると回答が一番多かったのは「わからない非該当」が58%と最も多かった。内容については今後推移を注視されることを期待します。					
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。	9 47%	2 11%	1 5%	5 26%	2 11%
サービス計画についての要望について47%の利用者家族等は「はい」と回答している。「わからない非該当」と回答している利用者家族等について今後推移を注視されることを期待します。					
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。	0 0%	0 0%	4 21%	13 68%	2 11%
「わからない非該当」が68%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					
問13 お風呂は楽しみですか。	4 21%	2 11%	0 0%	11 58%	2 11%
「わからない非該当」が58%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	0 0%	2 11%	2 11%	11 58%	4 21%
「わからない非該当」が58%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					
問15 職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	4 21%	1 5%	1 5%	11 58%	2 11%
「わからない非該当」が58%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					
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。	7 37%	0 0%	0 0%	11 58%	1 5%
「わからない非該当」が58%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	6 32%	1 5%	1 5%	9 47%	2 11%
コロナ禍においても、コミュニケーションを十分とり、説明ができる環境作りの工夫を期待します。					
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。	6 32%	2 11%	1 5%	8 42%	2 11%
「わからない非該当」が42%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					
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。	7 37%	0 0%	0 0%	10 53%	2 11%
「わからない非該当」が53%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					
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。	4 21%	0 0%	1 5%	10 53%	4 21%
「わからない非該当」が53%と最も多く、利用者家族等と、コミュニケーションを十分とり、情報発信されることを期待します。					

調査項目	実数(人)				
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない 非該当	無回答
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。	11 58%	5 26%	0 0%	2 11%	1 5%
「はい」の回答が58%あり、概ね良好です。					