

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
事業所名(施設名) ころのひろば特別養護老人ホーム

1 調査概要

調査対象者	利用者本人	
調査方法	アンケート方式	* 利用者調査についての主旨説明や回答方法などは施設職員から利用者本人あるいは家族に説明していただき実施した。
利用者総数(人)	29人	
調査対象者数(人)	28人	
有効回答者数(人)	17人	
調査対象者数に対する回答者割合(%)	60.7%	

2 利用者調査全体のコメント

<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査に回答いただいた利用者のうち90歳代が3名、80歳代が11名で平均年齢は84.1歳、男女比は男性6名、女性10名(1名不明)であった。 ・回答を頂いた方のうち1名が利用者ご本人であった。 ・「現在利用している特別養護老人ホームのサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という施設のサービスの総合的な満足度は「大変満足」と「満足」の合計が94%と、かなり多くの方が満足している。「介護度5の世話は大変なご苦労だと思います。いつも感謝して帰ります」「長寿を保って頂けるのは、皆様のお取り組みのおかげです。本当に感謝申し上げます」「とても行き届いた介護をして頂き、家族はただ感謝しかありません」「認知症の母をよく見て頂いています。有難いです」等、満足と感謝の声が寄せられている。 ・満足度が高い項目としては「職員は、あなたに丁寧に接してくれますか」、「職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか」、「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」、「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」などの4つが上げられ、法人の運営理念の「私たちは、利用者の立場に立って親切でよい介護を行います」等が職員に浸透しており、利用者や家族との意思疎通も十分に安心安全に過ごせる「利用者本位」のサービス提供に徹していることが窺える。

3 利用者調査の結果

《生活の基本的なサービスについて》

(注) 回答の実数の合計が17人に満たない項目には無回答という方がいます。

調査項目	実数(人)			
	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。	15	1	0	1
	88%	6%	0%	6%
<p>・88%の利用者・家族が「丁寧に接してくれる」としている。「職員の方々の態度も良い。挨拶も常にしてくれます」「私共も安心して本人を見て頂いております。家族に対しまして常にお気遣い頂き、理事長さんをはじめスタッフの皆様には感謝しています」「皆様の優しさ、真心を信じております」等の満足の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望などは寄せられていない。</p>				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	15	1	0	1
	88%	6%	0%	6%
<p>・こちらの項目についても88%の利用者・家族が「よく聞いてくれる」としている。「面会に行った時は様子を話してくれます。聞きたい事も伝えれば、分かっている範囲で話してくれています」との声が寄せられている。</p>				
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。	12	2	0	3
	71%	12%	0%	18%
<p>・71%の利用者・家族が「守ってくれる」としている。「どちらともいえない」とする方も含めてこの項目について意見・要望などは寄せられていない。</p>				
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。	15	2	0	0
	88%	12%	0%	0%
<p>・こちらの項目についても88%の方が「わかりやすく説明してくれている」としている。問3と同じく、「どちらともいえない」とする方も含めてこの項目についての意見・要望などは寄せられていない。</p>				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いいえ	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。	10	2	0	5
	59%	12%	0%	29%
・この項目についても意見・要望などは寄せられていないが、59%の方が「生い立ちや趣味を理解してくれている」としている。「非該当(あてはまらない)」とする方もおり、ご家族としても把握し切れていない部分があるので「わからない」という意味から「非該当(あてはまらない)」とされたのではないかとと思われる。				
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	1	0	3
	75%	6%	0%	19%
・こちらの項目についても75%の方が「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ている」としている。問5同様、「どちらともいいえ」とする方も含めてこの項目についての意見・要望などは寄せられていない。「非該当(あてはまらない)」とする方もおり、「わからない」という意味からご家族としても把握できていない部分があるのではないかとと思われる。				
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。	11	1	4	1
	65%	6%	24%	6%
・こちらの項目については「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た」とする方が75%となっている。「いいえ」とする方も24%おり、ご家族としても第三者委員などについて理解できていない部分があるのではないかとと思われる。				

《利用内容の理解や納得、生活場面ごとのサービスについて》

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。	13	0	0	3
	81%	0%	0%	19%
・この項目について「職員がきちんと対応してくれる」とする方が81%となっている。「特にトラブルなく入所させてもらっています」との声が寄せられている。「非該当(あてはまらない)」とする方もおり、今まで当施設でこうした体験をされたことがないのでないかとと思われる。				
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。	13	1	0	2
	81%	6%	0%	13%
・この項目についても「職員がきちんと対応してくれる」とする方が81%となっている。「どちらともいいえ」とする方も含めてこの項目についての意見・要望などは寄せられていない。「非該当(あてはまらない)」とする方もおり、問8同様、今まで当施設でそうした体験をされたことがない方がいるのではないかとと思われる。				
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	1	2	2
	69%	6%	13%	13%
・この項目については67%の方が「どの職員も同じように対応してくれる」としている。「職員さんはどなたも快く迎えて下さいます」「介護支援の方法が、介護士、看護師等、共通の認識で行ってもらえるように安定してきていると思います。若い人にも指導が行われ、職員の方達が一丸となって仕事に取り組む姿勢が伝わっています」などの満足の声寄せられている。「どちらともいいえ」「いいえ」「非該当(あてはまらない)」とする方からの具体的な意見・要望などは上がっていない。「非該当(あてはまらない)」とする方については、介護度が高く判断が難しいとされたのではないかとと思われる。				
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。	10	2	0	3
	67%	13%	0%	20%
・この項目については67%の方が「要望や願いが反映されたものとなっている」としている。「本人に合った介護をしてくれていますので、感謝しています」との満足の声があがっている。また、「暖かくなったら車いすでの外出を希望します(気分転換で)」「本人が希望しているか分からないが、何か集中できることをさせて欲しい」との要望が寄せられている。問10と同じく「非該当(あてはまらない)」とする方については、介護度が高く判断が難しいとされたのではないかとと思われる。				

調査項目	実数 (人)			
	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	2	6	4
	25%	13%	38%	25%
<p>・この項目については「不快に思ったり、危ないと思う場所がある」とする方は少なく、危険なヶ所という意味での回答が多いものと思われ、「いいえ」と安全であるとする方が多かった。要望として「部屋にある備品、雑貨等壊れた物(壊れた部分)は修正してほしい。洗濯上がりの衣類はできるだけ丁寧に畳んでほしい」とい声が寄せられている。</p>				
問13 お風呂は楽しみですか。	6	0	0	8
	43%	0%	0%	57%
<p>・入浴については43%の方が満足している。「非該当(あてはまらない)」とする方もおり、「本人がどう感じているかわからない」という意味からご家族としても把握できない部分があるのではないかとと思われる。</p>				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	4	1	0	8
	31%	8%	0%	62%
<p>・この項目については31%の方が満足している。「入浴の間に関しては、風呂は好きでしたのでそれを考慮してあります」との家族からの声が寄せられており、問13同様、「非該当(あてはまらない)」とする方については、「本人がどう感じているかわからない」という意味からご家族としても把握できない部分があるのではないかとと思われる。</p>				
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。	5	0	1	5
	45%	0%	9%	45%
<p>・この項目については45%の方が「適切な時間にトイレに案内をしてくれる」としている。「日中、夜中、排泄のお世話を滞ることなく親切にやって頂き、こんなに有難い事はありません。感謝しきれません！」との満足と感謝の言葉が寄せられている。「おむつですので適切に替えてくれていると思います」とする方もおり、前項目同様、「非該当(あてはまらない)」とする方については、ご家族としても把握できていない部分があるのではないかとと思われる。</p>				
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。	6	1	0	7
	43%	7%	0%	50%
<p>・この項目については43%の方が「移動するとき、不安を感じたりしないようにしてくれる」としている。問13同様、「本人がどう感じているかわからない」という意味から「非該当(あてはまらない)」とする方については、ご家族としても把握できていない部分があるのではないかとと思われる。</p>				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	6	2	0	5
	46%	15%	0%	38%
<p>・この項目については46%の方が「食事はおいしく、食べやすい」としている。前項目同様、「本人がどう感じているかわからない」という意味から「どちらともいえぬ」「非該当(あてはまらない)」とされているものと思われ、ご家族としても把握できない部分があるので判断に迷われているのではないかとと思われる。</p>				
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。	14	1	0	0
	93%	7%	0%	0%
<p>・この項目については満足度は93%とかなり高い。「前にお聞きしています。食べやすく飲み込みやすくしてもらっています」「食事もバランスよく、プロの方々のお取り組みに何と言ってお礼申し上げて良いかわかりません」との満足の声が上がっている。「どちらともいえぬ」とする方からの意見・要望などは寄せられていない。</p>				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
コメント				
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	0	0	4
	73%	0%	0%	27%
・口腔ケアについては73%の方が「食後や就寝前に、うがいや歯磨きなどをし、自分ではできない場合に職員が手伝ってくれる」としている。「非該当(あてはまらない)」とする方については、胃ろう等で対応されているのではないと思われる。				
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。	8	2	3	3
	50%	13%	19%	19%
・この項目については「床ずれができたり、体に赤くなったりかゆいところはない」とする方が50%となっている。「どちらともいえない」「いいえ」「非該当(あてはまらない)」とする方もいるが、具体的な意見・要望は寄せられていない。				
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。	12	2	0	2
	75%	13%	0%	13%
・75%の方が「家族等の要望を聞いて対応してくれている」としている。「どちらともいえない」「非該当(あてはまらない)」とする方もいるが、意見・要望は寄せられていない。				