

利用者調査の結果

福祉サービス種別 通所介護
事業所名(施設名) うえだ敬老園デイサービスセンター

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	*利用者説明会を開き、福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明し、調査員2名で実施した。	
利用者総数(人)	117人		
調査対象者数(人)	18人(※利用者の聞き取り調査にご同意をいただいた方)		
有効回答者数(人)	15人(※利用者聞き取り調査日に欠席された方を除いた方の数)		
利用者総数に対する回答者割合(%)	12.8%		

2 利用者調査全体のコメント

(注)回答の実数の合計が15人に満たない項目には無回答という方がいます。

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方のうち、アンケート内容に正確に回答していただける方を厳選させていただいた結果、介護予防・日常生活支援総合事業対象者から要介護5までの15名の方に絞り実施させていただいた。 ・聞き取り調査に回答いただいた利用者のうち90歳代が5名で平均年齢は89.4歳、平均介護度は2.09(介護予防・日常生活支援総合事業対象者と要支援の方4名を除く)、男女比は男性1名、女性14名であった。利用期間については数ヶ月から1年前後の方が多かった。 ・利用回数についても家族等と決めているようであるが、週2回から3回利用している方が多く、週2回利用している複数の方からできれば更にもう1日増やしてもらえればありがたい、毎日でも通いたいなどの声が聞かれた。 ・利用する際には同じ法人の系列事業所等から紹介されたケースの他、娘さんや息子さんが探してくれたという方が多く、その後もそれらの方々がキーパーソンとして関わりを持たれておりサービス計画などについての説明も行われている。 ・食事については当デイサービスセンターで昼食を取り、近くにある住宅型有料老人ホームに一人で暮らす方もおり、そちらで朝食、夕食をとられている。一人暮らしのため、話し相手を求め当デイサービスセンターを利用される方も多い。 ・「現在利用している事業所のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という総合的な問に対する感想では、「大変満足」、「満足」とする方の合計が100%と満足度は高い。「申し訳ないくらいよい所」「職員がよくやってくれ、これ以上のところはない」「楽しみの場所です」「いいところですよ」との声が聞かれている。

3 利用者調査の結果

＜生活の基本的なサービスについて＞

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。	14	1	0	0
	93%	7%	0%	0%
・回答された方の中のかかなり多くの利用書が「職員は、丁寧に接してくれている」としている。「職員の方々が親切で丁寧にかかわってくれる、特に、車の乗り降りには気を遣ってくれて安心して出掛けられる」「目配り、気配りができている」「やさしい」「職員が親切」「昔から知っている職員がいて安心」と満足されている方が多い。満足されつつも「良い職員が多いが、中にはつめたい方もいる」との意見も聞かれた。				
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	15	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・こちらの項目についても利用者の満足度はかなり高い。「話しやすいし、何でも聞いてくれる」との声が上がっている。				
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。	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・こちらの項目についても「プライバシー(他の人に知られたくないと思うこと)を守ってくれる」とする方がかなり多く利用者の満足度は高い。この項目についての意見・要望は特に上がっていない。				
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。	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・こちらの項目についてもかなり多くの利用者が満足している。「市の方が説明に来てくれた」と、利用前に色々なルートで当事業所についての情報を得ている。				

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	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。	13	0	0	1
	93%	0%	0%	7%
・この項目については特に意見・要望は上がっていないが、「理解してくれている」という方が回答をいただいた利用者のうち93%おり満足度はかなり高い。				
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。	15	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの利用者が「職員はきちんと対応してくれる」としている。「わがままな自分を受け入れてくれ、いやな気分になったことがない」との満足の声 が寄せられている。				
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。	6	0	2	7
	40%	0%	13%	47%
・この項目については「息子がやってくれる」「子供に話せるので必要がない」「良くわからない」とする方が半数ほどおり、「非該当(あてはまらない)」と した。「役所や第三者委員については知らない」「役所や第三者委員については知らないが、施設長と管理者がよく聞いてくれる」との声も上がっている。 事業所としては説明をされていると思われるが、「困ったことがあれば第一番目に職員に話す」とする声もあり、外部の人に話すよりも職員に話した ほうが早いと思っている方が実際には多いように思われる。				
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。	10	0	0	5
	67%	0%	0%	33%
・「職員はきちんと対応してくれる」とする利用者が多く、「けがの時自宅に送ってくれ、その後、訪問あり」「血圧、体温、脈拍をチェックしてくれる」「顔色 が悪いと気遣ってくれる」などの声が聞かれており、利用者の健康管理については万全が期されている。「体調が悪くなったことはない」「具合が悪く なったことがない」「体調が悪くなったことがないのかわからない」「今のところ異常なし」とする利用者もおり、「非該当(あてはまらない)」とさせていた だいた。				

《生活場面ごとのサービスについて》

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	非該当(あて はまらない)
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	1	0	6
	53%	7%	0%	40%
・半数の利用者が「家族にすぐに連絡してくれる」としており、「一度、入浴中に体調が悪くなったけど、一人暮らしだから、その時はデイサービスで休ん でいた」との声が聞かれており、当デイサービスセンターで過ごす時間中は安心できているものと思われる。「具合が悪くなったことがないが、連絡を 取ってくれるので安心」という利用者もおり、「ここでは具合が悪くなったことがない」する方が多かったので「非該当(あてはまらない)」とさせていた だいた。				
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。	12	1	0	2
	80%	7%	0%	13%
・「平等にしてくれている」との声があり、回答された方のうちの多くの利用書が「介護(支援)の方法などは、どの職員も同じように対応してくれる」として いて、職員間のブレが感じられない。「どちらともいえない」とする方がいるが具体的な意見・要望は上がっていない。「今のところ自分でできる」「自分で できるのでお願いすることはない」との声もあり、「非該当(あてはまらない)」とさせていだいた。				
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。	7	1	4	3
	47%	7%	27%	20%
・「書類で説明してもらった」との声があり、半数の方が「サービス計画に要望や願いが反映されている」としている。この項目については「どちらとも いえない」「いいえ」とする方の合計が34%と、おそらく説明を受けているものと思われるが、若干不確かなことから「娘が聞いていると思う」「良くわからない 」とする声も聞かれた。職員との信頼関係も出来ているので、おそらく、必要な時に話を聞いてもらえているものと思われる。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえ	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。	1	3	11	0
	7%	20%	73%	0%
・多くの利用者が「不快に思ったり、危ないと思う場所はない」としている。若干名の方から「窮屈で動きがとれないことがある」「けがはしなかったが、マットにつまずいたことがある」という意見が上がっている。				
問13 お風呂は楽しみですか。	13	0	0	2
	87%	0%	0%	13%
・「温泉なので最高」「温泉なので楽しみで来ている」「温泉を利用しており、一人で入れてもらっている」との声が聞かれ多くの利用者が入浴を楽しみとされている。「毎回ではないが、入るのは楽しみ」と、通所日より入る日と入らない日がある利用者もいるようである。有料老人ホームに居住する方で「ここでは入浴していない。身体状態と入浴環境が合致する自宅で入浴している」「入浴はケアハウスでしている」とする方もおり「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
問14 ゆっくり入浴することはできますか。	12	1	0	2
	80%	7%	0%	13%
・こちらの項目については多くの利用者が「ゆっくり入浴することができている」としている。「髪・背中を洗ってくれるが配慮してくれている」「40℃ぐらいでしよぶ湯やゆず湯などもやってくれる」「湯加減はどうですかと声を掛けてくれる」「介助なしで自分で行ける」「温泉なので温まる。湯加減も良い」「職員の都合で早く出るとは言われぬ」「せかさされたりすることはない」「ゆっくり入浴できている」「ゆっくりで湯加減も丁度良い、お風呂から上がってくれ」とは言われぬ」「職員から声を掛けてもらって、出るタイミングを見てもらっている」「30分～40分入っている」との満足の声が上がっている。問13と同じく、基本的に当デイサービスセンターで入浴サービスを受けられない方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
問15 職員は、適切な時間にトイレに案内してくれますか。	14	0	0	1
	93%	0%	0%	7%
・回答をいただいたうちのかなり多くの利用者が「職員は、適切な時間にトイレに案内してくれる」としており、「自由にトイレに行かせてもらえる」「呼べばすぐ来てくれる」との声が聞かれている。「自分で自由に行ける」という方については「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
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。	14	0	0	1
	93%	0%	0%	7%
・送迎車の走行時の安全への配慮や車の乗降の支援、デイサービスセンター内の移動についての満足度は高い。「どこで見ているのか、立ち上がると、ずっと職員が来てくれるので安心」「入浴で移動するとき手を引いたりしてもらっている」「手を引いてくれる」「送迎バスの乗り降りに気を遣ってくれる」「車の乗り降りに気を遣ってくれ安心して出掛けられる」等の声が上がっている。「何も使わず歩けます」という方もおり「非該当(あてはまらない)」とさせていただいた。				
問17 食事はおいしく、食べやすいですか。	13	2	0	0
	87%	13%	0%	0%
・多くの利用者が食事の味、量に満足されている。「やわらかくて味が良い。夕飯も持ち帰っている。とても便利で安心」「おいしく良いものが出ている」「味付けは丁度良い」「しゃれた料理が出る」「カロリー計算され、味付けも良い」「何でも常食で食べられている。食事はおいしく、味も良い」「特別にやわらかくしてくれる」「栄養のバランスが良い」等の声が寄せられている。一方、「食事はわがままを言わせてもらえれば、焼き魚、切り身魚、ポテトサラダのじゃがいもなど少し固かったり食べづらい」との意見が上がっている。				

《利用内容の理解・納得について》

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえ	いいえ	非該当(あて はまらない)
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。	15	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・こちらの項目についてもかなり多くの方が満足している。「食事のアンケートがあり、希望食を書くと時々メニューとして出てくる」「肉がダメなので、魚を替わりに出してくれる」「調理の仕方が良い」「好き嫌いが無いので何でもOK」「湯茶も飲み放題」「箸で食べているが、スプーンもついてくる」「メニューによって箸、スプーンを使い分けている」等の声が上がっている。				

(別添3-2)

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。	13	1	0	1
	87%	7%	0%	7%
・「昼食後、歯磨きをする利用者とそうでない利用者があるがする方には職員が援助している」とする声があり、毎食後、歯磨きをするという習慣の方が多い。「うがいはしている」「うがいはお茶でしている」との声も聞かれている。「入れ歯なので、夜間、洗浄している」とする方もいた。				
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。	12	0	2	1
	80%	0%	13%	7%
・デイサービスを利用する方の多くの方は自立度が高く、現状、寝たきり状態の方は全くないので床ずれ等についてのおそれのある方は少ない。従って、この項目についての意見・要望等は上がっていない。				
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	0	0	3
	80%	0%	0%	20%
・こちらの項目については多くの利用者が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれている」としている。こちらの項目についても具体的な意見・要望等は上がっていない。				