

調査対象

事業者と協議し、質問内容の理解が難しい利用者などを除いた、調査に協力可能な利用者10名を調査対象とした。男性4名、女性6名であった。

調査方法

聞き取り方式による調査を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、アンケート方式による調査を実施した。

利用者総数

120

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
10		10
10		10
8.3	0.0	8.3

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度として、「大変満足」が40%、「満足」が60%で回答者全員が満足と答えている。高い満足度が窺える。設問の中で、「はい」の比率が高かった項目は、設問「1.2.3.4.5.6.7.8.9.13」で回答者全員が「はい」と答えている。自由意見では「皆信頼できます。十分過ぎるくらいやってくれている。このまま自分のペースで生活を送りたい」「今の生活を続けていきたい。バス旅行があれば行きたい。外に出る機会があれば嬉しい」「職員は忙しくて対応が遅れる事がある。仕方ないと思うが、直ったら嬉しいです」「もっと家族が面会に来てお話が出来ると良い。全体的に満足しています」「最後までここで過ごす決めてしています。レクリエーションが楽しいです。外に行く機会が増えると良いです」等の記述があった。

場面観察方式の調査結果

調査の視点:「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

--

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	10	0	0	0
「美味しい、量も良い。鶏肉、ゴボウが少し硬いのでもう少し柔らかくしてほしい」「食べたいものを食べられるし満足しています。味も良いです」「食べやすいが量が少し多いです。味付けはこんな感じという所。全体的に不満はない」「全部満足しています」「お吸い物、みそ汁が美味しいです。たまに魚がパサパサしている」「施設だからという思いはあるが、良い範囲だと思う」「たまに味が薄い時がある。食べやすいので、つつい食べ過ぎてしまう。洋食のメニューを増やしてほしい」等のコメントがあった。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	10	0	0	0
「皆よくやってくれている」「きちんとして頂いています」「大丈夫だと思います」「食事、排泄、入浴の移動のお手伝いをしてもらっています」「足が痛い時など職員の方が配慮してくれるので助かります」等のコメントがあった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	10	0	0	0
「テレビを見たり自由に過ごしています」「TV、読書、やりたい事をしています」「TV、塗り絵、歌を歌ったりしています」「体操とかリハビリをたくさんやっています」「お習字が趣味でやっています。手が動けば編み物をやりたいです」「やりたい事はあるが体が不自由で。手芸をやりたいと思います。TVはスポーツが生なのでよく観ています」「自分の好きなように過ごしている。本当は競馬がやりたい」等のコメントがあった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	10	0	0	0
「細目に聞きに来てくれます。元気でいられます」「声を掛けてくれます」「よく聞いてくれます。リハビリの先生も良くしてくれます」「良く見てくれます。リウマチがあるので季節の変わり目がひどいです」「きちんと聞きにきてくれます」「よく気にかけてくれます」等のコメントがあった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	0	0	0
「すごく綺麗にしてもらっています」「綺麗にしてくれています」「職員の方が良くやってくれています」「色々な人が掃除してくれるので綺麗になっている」「きちんとしてもらっている」等のコメントがあった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	10	0	0	0
「丁寧過ぎると思う事がある。良くできていると思います」「乱れはありません。大丈夫です」「全体的に良いと思います」「特に問題はないと思います」「きちんとしています」等のコメントがあった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	0	0	0
「信頼できます」「信頼できます。職員に伝えるとすぐに対応してくれます」「問題ありません」「良くやってくれています」等のコメントがあった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	0	0	0
「きちんとやってくれます」「大丈夫だと思います」「そう言った事はないが信頼しています」「あまり見かけないが大丈夫だと思います」「頼りにしています」等のコメントがあった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	10	0	0	0
「きちんとやってくれています。文句を言う事はありません」「皆さん優しいです」「優しく接してくれています」「良く話を聞いてくれます」「良くしてくれる職員がいます。居室担当の職員はとても良いです」「良くしてもらっています」「そう思います。良くお話を聞いてくれます」等のコメントがあった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	9	1	0	0
「大丈夫です。良くしてもらっている」「大丈夫です。きちんとしています」「良くやってくれています」「大丈夫です。それがないとダメだと思います」「他の入居者(認知症)が勝手に部屋に入って来て、物を持って行くことがある」等のコメントがあった。				
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	1	0	0	9
「大丈夫だと思います」とのコメントがあった。				
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	2	0	0	8
「職員の方が持って来て見た事がある。お話は分かります」「聞いた事があります。大丈夫だと思います」「お任せしています」等のコメントがあった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	10	0	0	0
「ちゃんとやってくれています」「不満は何もありません」「忙しくて遅れる時もあるが、対応してくれます」「特に不満はないが、きちんとしてくれていると思います」「そうでないとこんなに穏やかに生活が送れていません」「大丈夫だと思います。我慢する事が多くあまり言わない」「良くやってくれていると思います」等のコメントがあった。				
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	1	0	0	9
「困る事がないので大丈夫です」「聞いた事があります。大丈夫です」等のコメントがあった。				