

利用者調査結果

調査概要

- ・調査対象：事業者と協議の上、原則150名の利用者の全数を対象とし、聞き取り調査を行った。
- ・調査方法：聞き取り方式：事業者との協議により、聞き取り調査を評価者・補助者4名によりマンツーマンにて実施。食堂に全員が集まる「お茶・レクリエーション・体操」などの時間を利用し、体調や状況を考慮して可能な利用者に対して聞き取りを行った。
- ・利用者総数：150人
- ・共通評価項目による調査対象者数：76人
- ・共通評価項目による調査の有効回答者数：76人
- ・利用者総数に対する回答者割合(%)：50.7%

調査結果全体のコメント

- ・事業所の同意を得て、最初から利用者を限定することなく、また一部でも答えることができる利用者に対しても聞き取りを行い、利用者の意向の把握に努め、事業所および職員の方々の協力により、スムーズにかつ最大限の利用者の声を聞き取ることができた。
- ・＜サービスの提供＞項目に関しての問1・2・3・7、＜個人の尊重＞における問9・10など非常に高い満足度が示されており、入居者の「食事をはじめとするサービス・法人としての医療体制・職員の人間性」への信頼がうかがえる。
- ・総合的な満足度についても大変満足・満足と答えた方が65%を超えているものの、個別のケアに対してより高いサービスを望む声も聞かれており、今後の課題としてとらえることができる。また施設での生活に対してあきらめや遠慮を感じている入居者も一定数いることは、サービス改善の際に一考の余地を要するものと思われる。

調査結果

1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか							
はい	55人	どちらともいえない	13人	いいえ	6人	無回答・非該当	2人
【コメント】味・栄養・メニュー・季節感・時間の正確さなどへの賞賛があり、入居者の楽しみのひとつとなっていることがうかがえた。また「量を多くしてもらいたい」、「メニューを増やしてほしい」などの要望もあげられている。							

2. 入浴の時間は、快適か							
はい	50人	どちらともいえない	14人	いいえ	4人	無回答・非該当	8人
【コメント】無回答・非該当を除くと満足していると答えた方が多数を占めており、「時間が自由に延ばせる」、「お風呂が大きい」などのポジティブな意見が多数を占めている。							

3. 日常生活に必要な介助を受けているか							
はい	53人	どちらともいえない	8人	いいえ	0人	無回答・非該当	15人
【コメント】「いいえ」と答えた方は0人であり、職員から適切なケアを受け、かつ感謝の意を持っている入居者が多くみられた。							

4. 施設の生活はくつろげるか

はい	29人	どちらともいえない	25人	いいえ	7人	無回答・非該当	15人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】カラオケ・体操・演芸会などのレクリエーションや行事を楽しみにあげる方や居室で本を読む、テレビを視るなどを楽しみにあげる方もいた。一方、食堂のテレビの位置が見つらいことや遠慮してしまうなどの意見もあった。

5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか

はい	42人	どちらともいえない	11人	いいえ	9人	無回答・非該当	14人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】「職員がよくしてくれる」というご意見が多く聞かれた。「職員は無理強いをしない」という意見の一方で「こちらから言わないとしてくれない」という意見もあった。

6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか

はい	46人	どちらともいえない	10人	いいえ	0人	無回答・非該当	20人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】病院を併設していることから法人全体としての安心感と職員・看護師への信頼感がうかがえる意見が多かった。「いいえ」と答えた方は無であった。

7. 退所後の在宅復帰に向けたりハビリや相談は、計画的に行われているか

はい	22人	どちらともいえない	14人	いいえ	2人	無回答・非該当	38人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】回復への手段としての認識およびハビリの充足について満足している意見が多く聞かれた。

8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか

はい	23人	どちらともいえない	21人	いいえ	5人	無回答・非該当	27人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】回答していただいた方の中で半数の方が配慮を認識している。一方、居室・浴室での対応の改善を求める声もあった。

9. 利用者の気持ちは尊重されているか

はい	51人	どちらともいえない	15人	いいえ	4人	無回答・非該当	6人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	----

【コメント】親しくしてくれる・やさしいなどの好意的な意見が多数聞かれた。

10. 職員の対応は丁寧か

はい	56人	どちらともいえない	8人	いいえ	0人	無回答・非該当	12人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】言葉遣いや対応が丁寧であると感じている入居者が多数を占めており、「いいえ」と答えた方は無であった。また時間に正確であるという意見もあった。

11. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか

はい	4人	どちらともいえない	8人	いいえ	2人	無回答・非該当	62人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	-----

【コメント】計画作成について理解している方が少数であり、また理解している方も家族に任せている方が多数を占めている。

12. 【個別の計画について説明を受けた方に】

個別の計画に関する説明はわかりやすかったか

はい	4人	どちらともいえない	6人	いいえ	5人	無回答・非該当	
----	----	-----------	----	-----	----	---------	--

【コメント】説明を受けたことを認識している方が少数であり、またリハビリについての説明を受けたという方の他は、「家族に任せている」という答えが占めた。

13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】

サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか

はい	1人	どちらともいえない	6人	いいえ	2人	無回答・非該当	
----	----	-----------	----	-----	----	---------	--

【コメント】質問を認識している方が少数であった。

14. 不満や要望を職員に言いやすいか

はい	34人	どちらともいえない	17人	いいえ	7人	無回答・非該当	18人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】職員に言いやすいという声が半数を超えていたが、「困っていることがない」という意見も多数あった。

15. 利用者の不満や要望は対応されているか

はい	38人	どちらともいえない	10人	いいえ	5人	無回答・非該当	23人
----	-----	-----------	-----	-----	----	---------	-----

【コメント】前項の質問と同様の数値が示されており、不満や要望を言いやすいと答えた方のほとんどが「はい」と答えており、どちらともいえないと答えた方でも対応については好意的にとらえている方がいた。

16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか

はい	2人	どちらともいえない	3人	いいえ	15人	無回答・非該当	56人
----	----	-----------	----	-----	-----	---------	-----

【コメント】質問を認識できる方が少数であった。