

調査対象

利用者全員

調査方法

事業所と協議し、聞き取り調査で実施する方と入居者自身で記入できる方を選別し、個別の聞き取り調査とアンケート調査を実施しました。アンケートは事業所で配布と回収を行い、後日、評価機関に郵送しました。

利用者総数

80

共通評価項目による調査対象者数

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(%)

アンケート	聞き取り	計
37	43	80
37	43	80
46.3	53.8	100.0

利用者調査全体のコメント

・総合的な感想について、「大変満足」と回答した方が9名、「満足」と回答した方が39名、「どちらともいえない」と回答した方が16名、「不満」と回答した方が11名、「大変不満」と回答した方が1名、「無回答・非該当」が4名です。
 ・自由記述については、「クラブ活動が多くあるので参加しています。」「家族はここ以上のことはできないから大変満足。」「長く住んでいますが良いところです。」「職員人数が少ないような気がする、重度の方が増えたからかも。」「自然に恵まれた環境に感謝していますが、市中心部への交通手段が不便。」「来たくて来たわけではない。」「食事をとにかくおいしくしてほしい。」などのコメントが挙がっています。

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	実数			
コメント	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	48	13	16	3
「はい」と回答した方は48名、「どちらともいえない」と回答した方は13名、「いいえ」と回答した方は16名、「無回答・非該当」が3名でした。「おいしいです、よく食べています。」「おいしいです、言うことなし。」「色んなメニューがでます。」「おかずがちよっと少ないかな。」「塩分は薄くなんだろうけど味が薄い。」などのコメントが挙がっています。				
2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	55	13	10	2
「はい」と回答した方は55名、「どちらともいえない」と回答した方は13名、「いいえ」と回答した方は10名、「無回答・非該当」が2名でした。「入りたいときに入れます。」「迎えに来てくれます。」「デイサービスで入ります。」「週2回ですが本当は毎日入りたい。」などのコメントが挙がっています。				
3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	24	14	31	11
「はい」と回答した方が24名、「どちらともいえない」と回答した方が14名、「いいえ」と回答した方が31名、「無回答・非該当」が11名です。「カラオケが楽しみです。」「詩吟・カラオケ・書道・園芸と一通り出してみ、カラオケ、園芸が良い、」「参加しないで見ているだけ。」「クラブ・サークル活動に入っていないです。」などのコメントが挙がっています。				
4. 日常生活に必要な各種情報を、施設からの情報提供により知ることができるか	50	16	7	7
「はい」と回答した方は50名、「どちらともいえない」と回答した方は16名、「いいえ」と回答した方は7名、「無回答・非該当」が7名です。「放送でわかります。」「外出禁止の時からスーパーが来てくれる。」「紙に書いてくれる。」「よくわからないことが多い。」などのコメントが挙がっています。				
5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	55	16	6	3
「はい」と回答した方は55名、「どちらともいえない」と回答した方は16名、「いいえ」と回答した方は6名、「無回答・非該当」が3名でした。「お変わりありませんかと聞いてくれる。」「朝見回りに来て体調はどうか聞いてくれる。」「挨拶くらい。」「あまり声かけはない。」などのコメントが挙がっています。				

6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	41	23	8	8
「はい」と回答した方は41名、「どちらともいえない」と回答した方は23名、「いいえ」と回答した方は8名、「無回答・非該当」が8名です。「氣にかけてくれる。」「何かあれば話しをしていますので助かります。」「職員さんと医務室に相談します。」「優しいけどよくわからない。」「などのコメントが挙がっています。				
7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	68	9	1	2
「はい」と回答した方は68名、「どちらともいえない」と回答した方は9名、「いいえ」と回答した方は1名、「無回答・非該当」が2名です。「自分で掃除しています。」「他の人がしてくれています。」「悪くはない。」「職員も私たちも掃除している。」「などのコメントが挙がっています。				
8. 職員の接遇・態度は適切か	52	17	8	3
「はい」と回答した方は52名、「どちらともいえない」と回答した方は17名、「いいえ」と回答した方は8名、「無回答・非該当」が3名です。「若い職員さんが多いけれど親切です。」「職員みんな良い人です。よくしてもらっています。」「これは満足」「人によりけりです。」「などのコメントが挙がっています。				
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	59	13	5	3
「はい」と回答した方は59名、「どちらともいえない」と回答した方は13名、「いいえ」と回答した方は5名、「無回答・非該当」が3名です。「すぐに駆けつけてくれます。」「大丈夫だと思います。」「信頼できます。」「具合が悪くなったことがないのでわかりません。」「などのコメントが挙がっています。				
10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	26	17	9	28
「はい」と回答した方は26名、「どちらともいえない」と回答した方は17名、「いいえ」と回答した方は9名、「無回答・非該当」が28名です。「大声で言い合っているのが職員が中に入ってる。」「職員に言えば対応してくれます。」「関わらないからわからない。」「立ち会ったことがない。」「などのコメントが挙がっています。				
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	55	14	8	3
「はい」と回答した方は55名、「どちらともいえない」と回答した方は14名、「いいえ」と回答した方は8名、「無回答・非該当」が3名です。「大切にしてくれます。」「担当の職員はよくしてくれます。」「最近を考えてくれます。」「職員によってですが、大方はそう思います。」「親切だけどよくわからない。」「などのコメントが挙がっています。				
12. 利用者のプライバシーは守られているか	60	8	6	6
「はい」と回答した方は60名、「どちらともいえない」と回答した方は8名、「いいえ」と回答した方は6名、「無回答・非該当」が6名です。「大丈夫です。」「声をかけて入ってきてくれる。」「こういうことはよくしている。」「他の利用者に色々言われる。」「ケースバイケースです。」「などのコメントが挙がっています。				

13. 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	27	15	23	15
「はい」と回答した方は27名、「どちらともいえない」と回答した方は15名、「いいえ」と回答した方は23名、「無回答・非該当」が15名です。「年1回あります。」「部屋に貼ってあります。」「知っているけどわからない。」「覚えていないです。」などのコメントが挙がっています。				
14. 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	33	14	24	9
「はい」と回答した方は33名、「どちらともいえない」と回答した方は14名、「いいえ」と回答した方は24名、「無回答・非該当」が9名です。「生活プラン通りに行かないのが現状。」「自分のやりたいことを聞いてくれた。」「説明は合ったと思う。」「覚えていない。」などのコメントが挙がっています。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	36	16	8	20
「はい」と回答した方は36名、「どちらともいえない」と回答した方は16名、「いいえ」と回答した方は8名、「無回答・非該当」が20名です。「伝えたらよく聞いてくれ対応してくれました。」「してくれると思うが、あまり話さない。」「色々相談に乗ってくれる。」「伝えたら聞いてくれましたが、はっきりした返事はない。」「言ったことがないからわからない。」などのコメントが挙がっています。				
16. 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	33	9	32	6
「はい」と回答した方は33名、「どちらともいえない」と回答した方は9名、「いいえ」と回答した方は32名、「無回答・非該当」が6名です。「知っているけど利用していない。」「聞いたことはあります。」「福祉関係の人に相談します。」「相談していないしわかりません。」などのコメントが挙がっています。				