

調査対象

全利用者を調査対象とし、事業所と協議し聞き取り調査が可能な方を対象とした。

調査方法

感染対策を実施し、1対1の聞き取り調査を落ち着いた会話できる場所で行った。

利用者総数

58

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
	13	13
	13	13
0.0	22.4	22.4

利用者調査全体のコメント

総合的な満足回答は「満足」回答12名92%、「どちらともいえない」回答1名8%と高い評価であった。代表的な自由意見は「介護の職員に感謝している」「皆さん良くしてくれている」「これ以上のところは無いと思う」等であった。

評価項目別には

100%「はい」と回答された評価項目は4項目29%であった。

90%台「はい」と回答された評価項目は3項目21%であった。

80%台の「はい」と回答された評価項目は1項目7%であった。

60%台「はい」と回答された評価項目は3項目21%であった。

50%台「はい」と回答された評価項目は1項目7%であった。

50%以下「はい」回答は評価項目は2項目14%であった。

90%以上「はい」と回答された評価項目の合計が50%であり、高い評価であった。

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	11	1	1	0
「はい」回答84%、「どちらともいえない」回答8%、「いいえ」回答8%であり、高い評価であった。代表的な発言は「結構いろんな物が出てくるので満足」「食べやすく、全部食べている。量はちょうどいい。魚が好き」「味・量はちょうど良い。おいしいです」「味はもう少し濃い方がいいが、まあまあおいしい。量はだいたい良い。チャーハンが好き」「けっこう美味しい」等であった。				
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	13	0	0	0
「はい」回答100%で極めて高い評価であった。代表的な発言は「トイレ・入浴の介助を受けているが、安心して受けている。呼べばすぐに来てくれる」「入浴介助は丁寧なので、感謝している」「入浴の介助は、見守りがあり、安心して受けている。ナースコールですぐに来てくれる」「トイレ・入浴の介助を受けているが、安心して受けている」等であった。				
3. 施設の生活はくつろげるか	9	4	0	0
「はい」回答69%、「どちらともいえない」回答31%であった。代表的な発言は「新聞を読んだりして自室で過ごしている」「自室で本を読むのが楽しみ」「テレビを見て過ごしている。それしかないもんね」「編み物を続けている。テレビを観て運動している。庭への散歩ができて」「リハビリ、時々、散歩に連れて行ってくれる」「テレビ、ぬり絵(家族から提供)、散歩、脚の運動をやっている」等であった。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、大変高い評価であった。代表的な発言は「職員がみんな声をかけてくれて、うれしい」「職員が毎朝声をかけてくれる」「職員がよく声をかけてくれる」「看護師さんが目薬をさしてくれたり、皆さん親切に見てくれる」「ときどき声をかけてくれる」「よく見ている」等であった。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	13	0	0	0
「はい」回答100%と極めて高い評価であった。代表的な発言は「各部屋とも整理整頓されており、室内のトイレも清潔が保たれている。浴室も綺麗になっている」「とてもよくやってくれる」「申し訳ないほど、きれいにしてくれる。自室の衣類の整理もしてくれて感謝している」「よくやってくれる」「係の人が綺麗に掃除をしてくれている」「ベッドメイクやお部屋も綺麗にしてくれる」「よく掃除してくれている」等であった。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	9	4	0	0
「はい」回答69%、「どちらともいえない」回答31%であった。代表的な発言は「言葉づかいまあまあです。よく教育されていると思う」「皆さんいい方ですよ」「接し方はまあまあだと思います」「気になることはない」「すごく優しい、感じがいい、男女どちらも」「感謝している」「優しく接してもらっています」「皆親切。よくしてくれる」「職員さんのそれぞれの声を頼りにしている」「みんな優しく声かけてくれる」等であった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	0	0	0
「はい」回答100%と極めて高い評価であった。代表的な発言は「体調が悪くなったことはないが、してくれると思う」「今まではなかったが、やってくれると思う」「丈夫なので。ころんだ時に、優しく対応してくれた」等であった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	0	0	5
経験がないと回答された方を除くと「はい」回答100%であった。代表的な発言は「いさかひやいじめなど経験や見たこともなかった」「経験がない。みんな仲良し」「経験がないです。安心しています。いい方ばかりなので」「経験がない。利用者同士の付き合いがない」「そういうことは見たことはない」「皆黙っている人ばかりで、いざこざなどない」「ない。あっても対応してくれると思う」等であった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、高い評価であった。代表的な発言は「職員さんが、切り絵で部屋の飾りを作ってくれた」「職員がなんでも話を聴いてくれて、優しい」「他のフロアにいる知人とのやりとりができるように、こちらの伝言やむこうからの伝言を職員の人が伝えてくれる。嬉しい」「そうです。応援団だと思います」等であった。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	12	1	0	0
「はい」回答92%、「どちらともいえない」回答8%であり、高い評価であった。代表的な発言は「他人のことで知りたいことがあっても質問してはいけないと思っています」「守ってくれている」「話すような人がいない」等であった。				
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	5	2	6	0
「はい」回答38%、「どちらともいえない」回答15%、「いいえ」回答46%であった。代表的な発言は「忘れているのかも知れないけど(計画書について)知らない」「見たことがない」「知らないが、希望にはすぐに対応してくれる。」「見たことがない」「歩行器でリハビリしたり、マッサージをしてもらったりしています」「リハビリをしたいと、人と話したいとかいう自分の気持ちを、わかってきている」等であった。				
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	7	3	3	0
「はい」回答54%、「どちらともいえない」回答23%、「いいえ」回答23%であった。代表的な発言は「その時その時言ってもらえるので大丈夫です」「職員が感じよく対応してくれている」等であった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	4	1	0
「はい」回答62%、「どちらともいえない」回答31%、「いいえ」回答8%であった。代表的な発言は「話しやすいし、良く聴いて対応してくれる」「言いやすい。対応してくれる」「いろいろ相談はしています。話したいとかは、忙しいから言えない」「ケアマネさんにお話ししています」等であった。				
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	2	10	0
「はい」回答8%、「どちらともいえない」回答15%、「いいえ」回答77%であった。代表的な発言は「記憶にない」「聞いたことがない」「家族に言います」「知らない」「聞いたことはないと思う」等であった。				