

(別添3-2)

## 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） **松代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、職員は同席せず、一人当たり30分前後のインタビューを会議室、相談室にて実施いたしました。		
利用者定員（人）	30人	調査対象者は、事前に施設側からインタビューに対して回答できる方を選定していただきました。特に、聞き取り訪問当日に利用者の健康状態を事前資料としていただき、当日の体調や難聴、認知症等を伺った上でインタビューを実施いたしました。	
調査対象者数（人）	12人		
有効回答者数（人）	12人		
利用者定員に対する回答者割合（%）	40%		

### 2 利用者調査全体のコメント

利用者の施設に対する満足度は高く、楽しみながら通所されている様子がうかがえます。利用者自身が住む地域で馴染みのある温泉に通えるという日常的なコミュニケーションの場になっているようです。通いながれた温泉に一人ではいかれなくなり送迎してもらうことで満足度も高く安心して通う地域交流の場になっているようです。地元の住民であるがゆえに施設を十分知りえているために抵抗なく利用者のペースで職員とも気軽に会話されている様子がまさに地域住民と一体した施設であることが感じられます。

### 3 利用者調査の結果

調査項目		実数			
		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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
すべての利用者は、話をしっかり聞いてくれ接遇の行き届いた職員への対応に満足し、利用者の思いに寄り添った支援に、満足しているようです。					
問2	職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者の家族状況を職員は理解し、しっかり対応してくれており、通所利用を通し社会参加の時間になっている様子が感じられます。					
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。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
職員は、利用者の尊厳を理解した支援が日常的に行われている様子を感じます。					
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。	10人	0人	0人	2人
		83.3%	0.0%	0.0%	16.7%
利用者がこの施設が地域でどのような施設であるか理解し通っている様子が確認できます。					

調査項目		実数			
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	11人	1人	0人	0人
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
利用者は、職員が利用者個別に会話の中から楽しみをもって取り組める作業や活動を会話の中から確認し、機能訓練に取り入れ楽しみながら活動している様子が見られます。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
毎朝の元気な挨拶や声掛けは、利用者の会話のしやすさにつながり、職員のコミュニケーション能力に感心します。利用者の表情の良さからも楽しみながら通所されている様子を感じます。					
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。	2人	0人	0人	10人
		16.7%	0.0%	0.0%	83.3%
利用者は自立度も高い方も多く、分かりやすい説明は家族にはもちろん、利用者自身への説明への工夫も今後期待したい。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
すべての調査を行った利用者は、職員が利用者の健康に留意し個別に対応してくれることに満足を感じ安心している様子がうかがえました。					
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。	12人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職員は連絡すべき家族や、利用者に関わる介護支援専門員へも必要な連絡を行ってくれる職員への満足な様子がうかがえます。					
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人	0人	0人	0人
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
利用者は、通所でどの職員にも介護方法に不安を感じておらず、安心して支援を任せている様子がうかがえました。職員が培ってきた介護方法や指導は素晴らしいものを感じます。					
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。	11人	0人	0人	1人
		91.7%	0.0%	0.0%	8.3%
機能訓練個別訓練など施設が提供してくれるサービスや支援は、利用者が満足するものである様子です。利用者の気持ちを理解した生活支援が行われているようです。					
問12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所はありますか。	1人	0人	11人	0人
		8.3%	0.0%	91.7%	0.0%
必要な支援を適切に受けていることで不安や不安感はないようです。					

調査項目		実数			
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13	お風呂は楽しみですか。	11人 91.7%	0人 0.0%	1人 8.3%	0人 0.0%
病状の関係で温泉ならではの入浴が楽しみづらい利用者がおられました。馴染みのある温泉に入りに来る利用者でもありとても楽しみの時間のようです。					
問14	ゆっくり入浴することはできますか。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
利用者のすべての方は、地元の温泉の性質は良く理解され長湯はいけないと自分のペースを守り入浴し、体が温まるこの入浴施設に満足を感じている。					
問15	職員は、適切な時間にトイレに案内をしてくれますか。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
自立でトイレに行く方も多いが適切な職員の支援に満足されているようです。					
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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
すべての利用者は、職員への対応に安心して歩行や移動への不安感なく生活している様子が感じ、職員と一緒に歩く楽しみを感じました。					
問17	食事はおいしく、食べやすいですか。	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事は高齢者にとって楽しみの時間です。食事内容も栄養士を中心にアンケートなどにより職を大事にした献立に満足されています。					
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。	12人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 75.1%
食事は自分の体調に合わせた内容で提供され、必要な介助を受け、食事を楽しんでいる様子が見られました。また、体調の変化により常に職員が見守りや声掛けしている様子があり職員も安心されておられます。					
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。	11人 91.7%	1人 8.3%	0人 0.0%	0人 0.0%
歯磨きは職員が介助が必要な方にも適切に支援し、利用者の日々の習慣になっているようです。					
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。	9人 75.0%	0人 0.0%	3人 25.0%	0人 0.0%
高齢になると体がかゆくなることも理解され、職員の対応に満足されているようです。体のかゆみを感じない方いましたが温泉に入ることへの効果的な話も伺われました。					
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人 100.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員は家族への相談や報告も適宜行い、利用者も安心して通所されているようです					