

### 利用者調査の結果

福祉サービス種別 通所介護

1 調査概要 事業所名 高山村社会福祉協議会 通所介護事業所

調査対象者	本人又は家族	調査対象者は利用者（家族）で施設から利用者にアンケートを渡していただき、施設に設置した調査機関アンケート回収ボックスに入れていただき回収しました。また調査機関で開封集計しました。
調査方法	アンケート方式	
利用者総数（人）	57人	
調査対象者数（人）	42人	
有効回答者数（人）	42人	
利用者総数に対する回答者割合	100%	

2 利用者調査全体のコメント

利用者総数57人、調査対象数42人中、全員から回答があった。本人が13人、家族が27人、不明が2人であった。男性10人、女性21人、11人が無回答であった。年齢は多い順に80歳～85歳未満が9人、85歳～90歳未満が7人、90歳～95歳未満が6人、95歳～100歳未満が5人であった。総合的な感想では、「大変満足」が35%、「満足」が48%、「どちらともいえない」が5%、「不満」は0%、「無回答」が12%となった。利用者のコメントは「今回のようなサービス評価は時々やってほしいです。家族も安心できます。等概ね良い回答が多かった。個別の項目では、「わからない非該当」や「無回答」の割合が一定数あった。回答者が家族の場合は、回答が難しいケースがあると推測される。良い意見等が多かった。

3 利用者調査の結果

調査項目	実数(人)				
	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない非該当	無回答
コメント					
問1 職員は、あなたに丁寧に接してくれますか。	41 98%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%
・ほとんどの利用者が「職員は、あなたに丁寧に接してくれている」と回答している。					
問2 職員は、あなたの話をよく聞いてくれますか。	37 88%	2 5%	0 0%	2 5%	1 2%
・大多数の利用者が「職員は、あなたの話をよく聞いてくれる」と回答している。					
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。	32 77%	1 2%	0 0%	8 19%	1 2%
・概ね「プライバシーを守っている」と回答している。					
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。	33 78%	4 10%	0 0%	3 7%	2 5%
・概ね「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いる」と回答している。					
問5 職員は、あなたの生き立ちや趣味を理解してくれていますか。	25 59%	3 7%	0 0%	12 29%	2 5%
・60%の利用者が「あなたの生き立ちや趣味を理解してくれている。」と回答している。「わからない」の回答は、29%ある。					
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。	29 69%	5 12%	0 0%	6 14%	2 5%
・69%の利用者が「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る。」と回答している。					
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。	22 52%	7 17%	0 0%	11 26%	2 5%
・52%の利用者は「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る。」と回答している。第三者委員はパンフレットに掲載し、玄関に掲示している。重要事項説明書にも相談先が記載されているが、「わからない」人が26%いる。					

調査項目		実数(人)				
コメント		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない 非該当	無回答
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。	35 83%	1 2%	0 0%	4 10%	2 5%
・大多数の利用者は「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る。」と回答している。看護師が配置され健康面の対応をしている。						
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。	33 79%	1 2%	0 0%	6 14%	2 5%
・概ね「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る。」と回答している。看護師が配置され健康面の対応をしている。						
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。	27 64%	2 5%	0 0%	5 12%	8 19%
・64%の利用者が「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る。」と回答している。						
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。	24 56%	4 10%	0 0%	4 10%	10 24%
・56%の利用者が「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る。」と回答している。						
問 12	施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所がありますか。	11 26%	1 2%	13 31%	7 17%	10 24%
・26%の利用者は、「施設内で、不快に思ったり、危ないと思う場所がある。」と回答する。「ない」と回答している利用者は31%である。						
問 13	お風呂は楽しみですか。	29 69%	3 7%	0 0%	2 5%	8 19%
・69%の利用者が「お風呂は楽しみ。」と回答している。この施設のお風呂は天然温泉を利用している。寝風呂や車椅子用風呂（チェアバス）の特殊浴槽も天然温泉が利用できる。ご家族が27名回答しており、無回答が多いと推測される。						
問 14	ゆっくり入浴することはできますか。	29 69%	3 7%	0 0%	3 7%	7 17%
・69%の利用者が「ゆっくり入浴することはできます。」と回答している。利用者は主に午前中に入浴している。利用者からは「入浴が楽しみ」というコメントがある。ご家族が27名回答しており、無回答が多いと推測される。						
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。	27 64%	0 0%	0 0%	7 17%	8 19%
・64%の利用者が「職員は、適切な時間にトイレに案内をしてくれます。」と回答している。						
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。	30 72%	0 0%	1 2%	3 7%	8 19%
・概ね「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る。」と回答している。						
問 17	食事はおいしく、食べやすいですか。	29 68%	4 10%	0 0%	2 5%	7 17%
・69%の利用者は「食事はおいしく、食べやすい。」と回答している。						
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。	30 71%	1 2%	0 0%	4 10%	7 17%
・概ね「あなたにあった食事方法になっている。」と回答している。						
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。	28 67%	2 5%	1 2%	3 7%	8 19%
・67%の利用者が「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。」と回答している。						

調査項目		実数(人)				
コメント		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない 非該当	無回答
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。	22 53%	2 5%	5 12%	4 10%	8 20%
54%の利用者が「床ずれができたり、体に赤くなったりかゆいところはない」と回答してる。1名が、「いいえ」と「ない」に記入しており集計に含めなかった。						
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。	28 66%	2 5%	0 0%	4 10%	8 19%
66%の利用者が「家族等の要望をよく聞いて対応してくれる」と回答している。						