

調査対象

事業所との協議により、アンケート内容の理解が難しい方や  
 会話が困難な方を除いた全入居者86名を対象とした。

調査方法

聞き取り方式  
 ・標準調査票を用い、評価者が一人ずつ聞き取りを行った。  
 ・職員に紹介をしてもらい、入居者への安心に配慮した。  
 ・入居者の状態と意思を優先した。

利用者総数

148

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
	86	86
	84	84
0.0	56.8	56.8

**利用者調査全体のコメント**

・総合的な感想については、有効回答数のうち、「大変満足」：19.0パーセント、「満足」：44.0パーセント、「どちらともいえない」：31.0パーセント、「不満」：0パーセント、「大変不満」：0パーセント、「無回答」：6.0パーセントとなっている。  
 ・総合的な感想：【賞賛・感謝の声】職員の勤務姿勢、職員の気遣い、機能訓練の充実、傾聴の姿勢 【要望・不満】メリハリある生活、職員の言葉使い、職員の不足、ケアの待ち時間の長さ、帰宅の願望、要望の実現、機能の回復、室内の温度調整、テレビの設置 ・職員から丁寧な紹介をしてもらってから聞き取りを行ったため、スムーズに終了することができた。

**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	65	13	3	3
「はい:満足している」:77.4パーセント、「どちらともいえない」:15.5パーセント、「いいえ」:3.6パーセント、「無回答・非該当」:3.6パーセントの回答となっている。味付けへの賛辞、食材への賞賛の声があった。また時間、味付け、量、食材の好き嫌いなどの要望の声もあった。				
2. 入浴の時間は、快適か	68	9	6	1
「はい:快適である」:81.0パーセント、「どちらともいえない」:10.7パーセント、「いいえ」:7.1パーセント、「無回答・非該当」:1.2パーセントの回答となっている。丁寧なケアへの賛辞の声が複数あった。また入浴回数の増加、順番、時間、ケア方法等への要望の声もあった。				
3. 日常生活に必要な介助を受けているか	61	10	6	7
「はい:受けている」:72.6パーセント、「どちらともいえない」:11.9パーセント、「いいえ」:7.1パーセント、「無回答・非該当」:8.3パーセントの回答となっている。ケアへの賛辞、ナースコールへの対応の良さの声があった。またナースコール時の対応、外出介助、職員の繁忙等に対する要望・不満の声があった。				
4. 施設の生活はくつろげるか	55	7	11	11
「はい:くつろげる」:65.5パーセント、「どちらともいえない」:8.3パーセント、「いいえ」:13.1パーセント、「無回答・非該当」:13.1パーセントの回答となっている。レクリエーションやサークル活動の機会、テレビや趣味をしてくつろいでいる旨の意見が多数あった。また機能低下により活動ができないなどの意見があった。				
5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	64	11	7	2
「はい:気にかけている」:76.2パーセント、「どちらともいえない」:13.1パーセント、「いいえ」:8.3パーセント、「無回答・非該当」:2.4パーセントの回答となっている。気にかけてほしい、利用者から話す、職員不足等の意見があった。				

6. 退所後の在宅復帰に向けたリハビリや相談は、計画的に行われているか	46	20	9	9
「はい:行われている」:54.8パーセント、「どちらともいえない」:23.8パーセント、「いいえ」:10.7パーセント、「無回答・非該当」:10.7パーセントの回答となっている。施設側から説明がある旨の意見が複数あった。不明である旨の意見も多数あった。				
7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	70	4	0	10
「はい:行き届いている」:83.3パーセント、「どちらともいえない」:4.8パーセント、「いいえ」:0パーセント、「無回答・非該当」:11.9パーセントの回答となっている。清潔に対する感謝の声が多数あった。また水回り箇所等の衛生向上を望む声もあった。				
8. 職員の接遇・態度は適切か	57	21	2	4
「はい:適切である」:67.9パーセント、「どちらともいえない」:25.0パーセント、「いいえ」:2.4パーセント、「無回答・非該当」:4.8パーセントの回答となっている。職員の接遇が親切である旨の意見が多数あった。怖い、普通等の意見もあった。				
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	69	11	1	3
「はい:信頼できる」:82.1パーセント、「どちらともいえない」:13.1、「いいえ」:1.2パーセント、「無回答・非該当」:3.6パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				
10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	20	28	3	33
「はい:信頼できる」:23.8パーセント、「どちらともいえない」:33.3パーセント、「いいえ」:3.6パーセント、「無回答・非該当」:39.3パーセントの回答となっている。利用者同士の関係が薄いためトラブル自体がない旨の意見もあった。				
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	62	19	1	2
「はい:対応されている」:73.8パーセント、「どちらともいえない」:22.6パーセント、「いいえ」:1.2パーセント、「無回答・非該当」:2.4パーセントの回答となっている。気持ちを尊重してくれる旨の意見と事務的である旨の双方の意見があった。				
12. 利用者のプライバシーは守られているか	49	10	1	24
「はい:対応されている」:58.3パーセント、「どちらともいえない」:11.9パーセント、「いいえ」:1.2パーセント、「無回答・非該当」:28.6パーセントの回答となっている。同性介助への配慮がある、入室時の声かけ等賛辞の声があった。				

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	16	30	8	30
「はい:聞かれている」:19.0パーセント、「どちらともいえない」:35.7パーセント、「いいえ」:9.5パーセント、「無回答・非該当」:35.7パーセントの回答となっている。家族に任せている、不明である等の意見があった。				
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	12	29	12	31
「はい:わかりやすい」:14.3パーセント、「どちらともいえない」:34.5パーセント、「いいえ」:14.3パーセント、「無回答・非該当」:36.9パーセントの回答となっている。家族に任せている、不明である等の意見があった。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	56	10	11	7
「はい:対応されている」:66.7パーセント、「どちらともいえない」:11.9パーセント、「いいえ」:13.1パーセント、「無回答・非該当」:8.3パーセントの回答となっている。相談している旨と遠慮してしまう旨の双方の意見があった。				
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	6	35	17	26
「はい:伝えられている」:7.1パーセント、「どちらともいえない」:41.7パーセント、「いいえ」:20.2パーセント、「無回答・非該当」:31.0パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。				