

調査対象

当日在籍していた83名のうち、入院中の6名を除く77名を聞き取り調査の対象とした。そのうち、調査に協力していただけなかつた方などを除き、37名の方から有効回答を得ることができた。

調査方法

利用者調査は全体の観察担当者1名、聞き取り担当者4名の計5名で実施した。調査の趣旨や回答方法などを説明したうえで、場所は特定せずに利用者に指定していただき、居室や食堂で行った。

利用者総数

83

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
	77	77
	37	37
0.0	44.6	44.6

利用者調査全体のコメント

観察担当者は、聞き取り時の利用者の変化や職員との関わりなどの様子を観察した。聞き取り調査は1人ひとりに声かけを行い、調査への協力を承諾された方を対象に半数弱の方からお話をうかがった。設問への理解が難しく、「無回答」の割合が高い項目もあるが、多くの設問で8割以上の方が「はい」とされ、高い満足度を示している。施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が8名、「満足」が28名と、両者を合わせると9割強を占める結果となっている。以下、「どちらともいえない」が1名であった。自由意見として、「自分の部屋あるし、自分の過ごしたいようにできるからそれは安心ですよ。食事もここはわりにいいしね。行事は出てますし、みんな親切してくれます。」・「昨日職員さんが、下におひな様を見せに連れてって下さって、楽しかったです。やっぱり女の子だからうれしいです。昔飾ったのを思い出したりしました。」・「困ることは多少あるけど、大きなことではない。」などの意見が出されていた。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活の場面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)とそれに対する事業者のかかわり」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

--

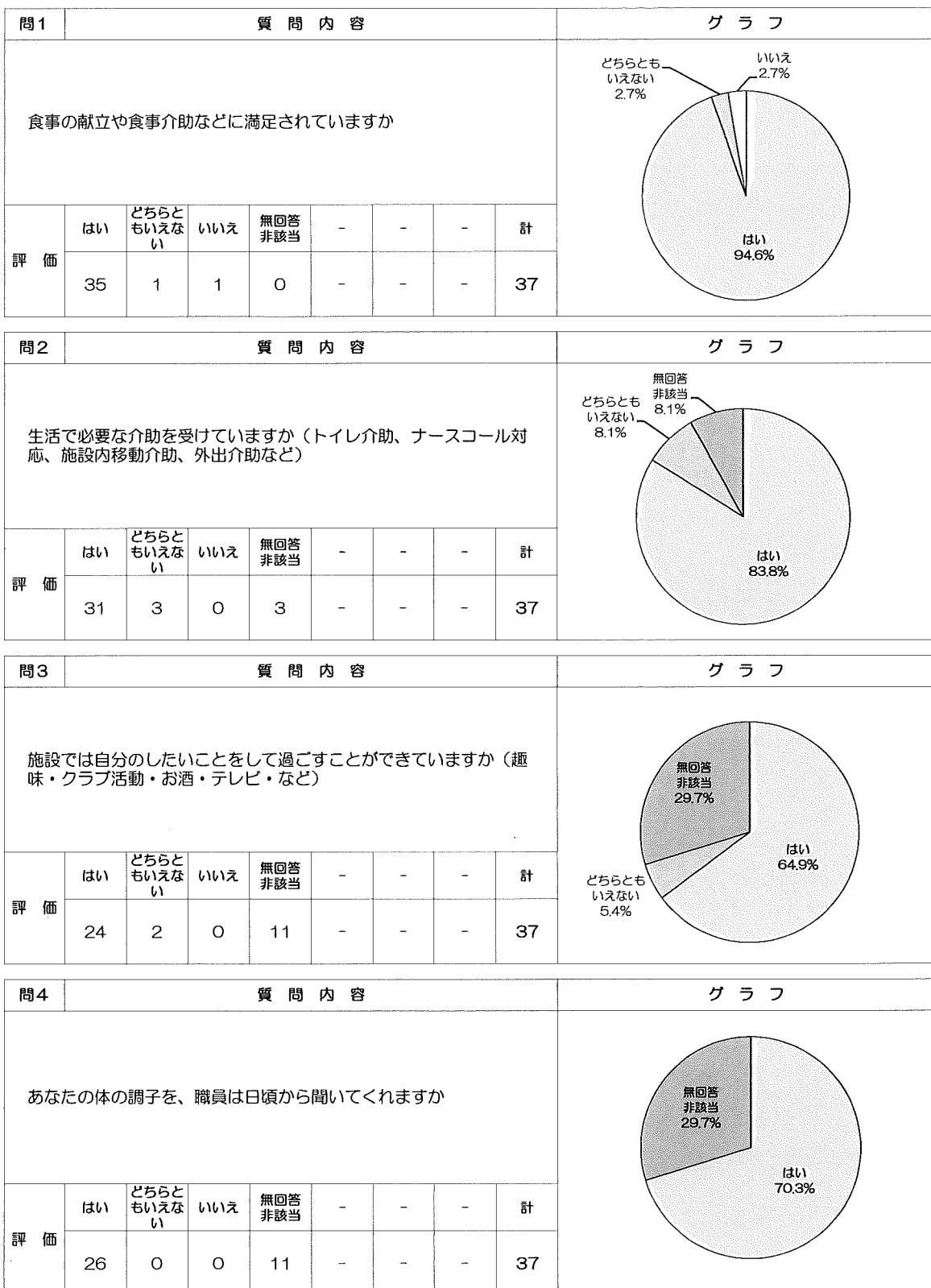
利用者調査結果

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 9割以上の方が「はい」と回答されている。「おいしい。味つけもちょうどいい。私に合ってる。」「おいしいですよ。栄養課の人がバランス良く考えててくれて、キライなお魚のときは別のものをしてくれる。」「もっと食べたい。おなかがすいてしかたない。」などの意見が出されていた。	35	1	1	0
2. 日常生活で必要な介助を受けているか 8割以上の方が「はい」と回答されている。「手が届くほどよくしてくれます。」「みんな一生懸命やってくれるから嫌な思いをしたことがないです。」「呼んでもなかなか来てくれないことも多い。」などの意見が出されていた。	31	3	0	3
3. 施設の生活はくつろげるか 6割以上の方が「はい」と回答されている。「お習字をやっています。」「おしゃべりできる人いないけど、まあ私は自分の世界持ってるから大丈夫。職員とおしゃべりできるしね。自分のしゅみを適度にやっています。」「歌が好き。野球を見るのが好き。」などの意見が出されていた。	24	2	0	11
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか 7割以上の方が「はい」と回答されている。「職員さんがしてくれるよ。」「血圧とかは測ってもらっています。」「部屋に見に来てくれることがありますよ。」「診てもらっていますが、特に問題なく快調です。」などの意見が出されていた。	26	0	0	11
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか 6割弱の方が「はい」と回答している。「きれいにしてくれます。」「とても広くてもったいない位。」「専門の人が床掃除に1回／月みがいてくれたりして。時々掃除もしにおじさんが来てくれる。」などの意見が出されていた。	22	0	0	15

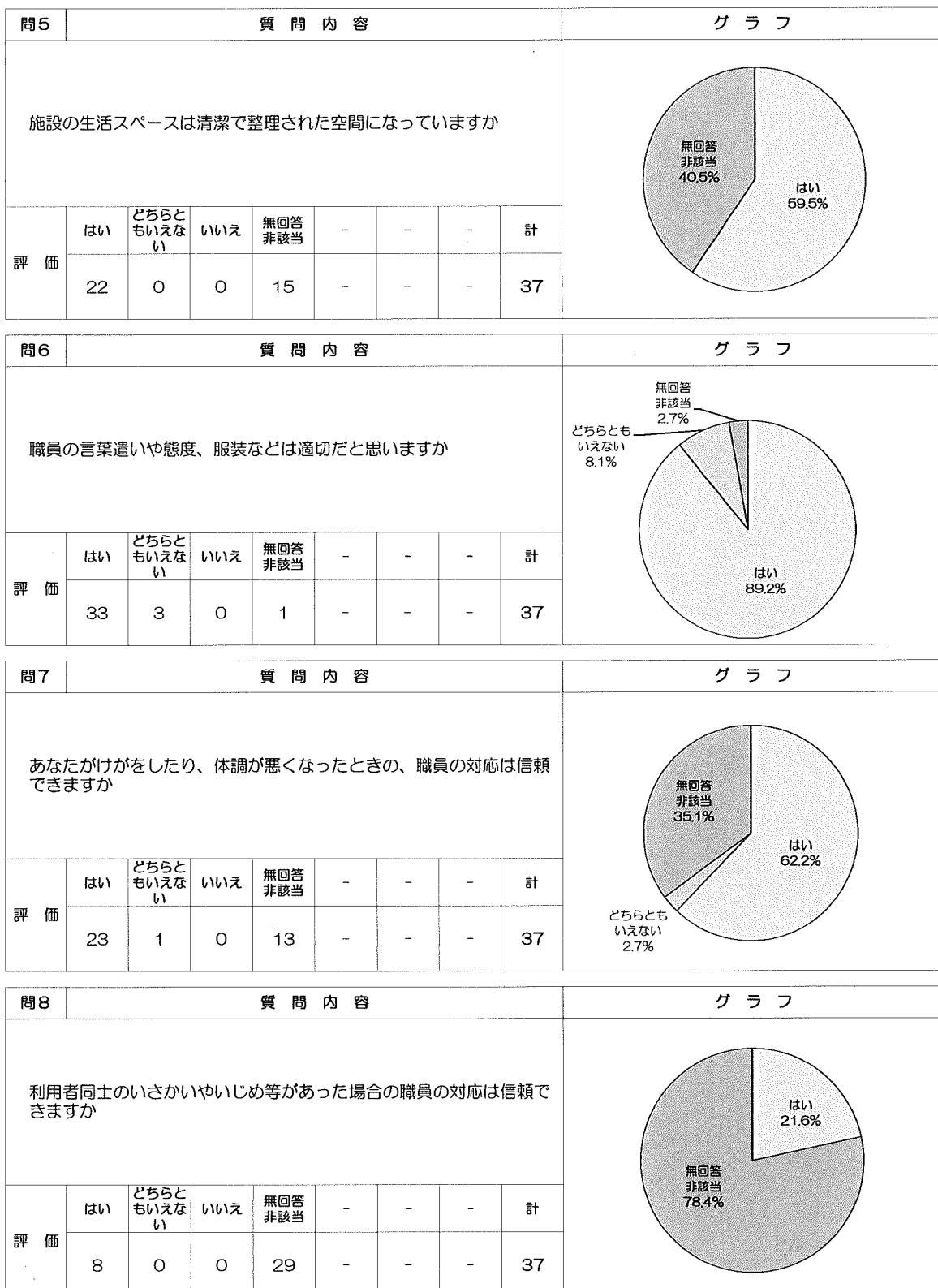
6. 職員の接遇・態度は適切か	33	3	0	1
9割弱の方が「はい」と回答されている。「みなさん優しいです。」「怒鳴ったりする人がいないっていうのが一番幸せですね。」「みんないいですね。ここの人には。」「人によってそれぞれ。優しい人もいるけどきびしい人もいる。」などの意見が出されていた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	23	1	0	13
6割以上の方が「はい」と回答されている。「看護師さんいなくとも職員さんやってくれるの。」「何でも聞いてくれます。」「気にして良くみてくれますね。」「皆さん、よくしてくれるから、安心です。」などの意見が出されていた。				
8. 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	29
トラブルの経験がないという方も多い、8割弱の方が「無回答」とされている。「仲良くやってる。」「もめごとはありません。」「私はあまり他の人とも話さないし、もめごとがない。」などの意見が出されていた。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	21	2	0	14
6割弱の方が「はい」と回答している。「気をつかってくれてやっている。」「忙しそうだけど、よくしてくれますよ。」「トイレなんかで、自分でできることは自分でしたいから、職員がそれをわかっていてくれるのがいいね。ちゃんと心得ていてくれる。」などの意見が出されていた。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	12	0	1	24
3割以上の方が「はい」と回答している。「個室だからとてもいい。病院ではカーテンで区切っていたけどね。」「個室は自分のわがままできていいいですよね。」「そこは多少守ってもらいたいと思うこともあります。過ごし方なんかは本来なら自由なんだと思うんだけど、ここはそうじゃないから。」などの意見が出されていた。				
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	6	0	0	31
設問への理解が難しい方が多く、8割以上の方が「無回答」とされている。「ちゃんと自分のことをわかっていてくれます。」との意見があつた。				
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	3	0	0	34
問11に関連して、9割以上の方が「無回答」とされている。「見せてもらったことがある。」などの意見が出されていた。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	24	1	0	12
6割以上の方が「はい」と回答されている。「言えばちゃんと聞いて下さる。」・「わがまま言ってます。」・「何かやってもらいたいことがあれば、申し込めばやってくれます。ここの職員さんはみんな大人しいいい方ですね。」・「忙しいし、神経使うよね、声かけるのも。」などの意見が出されていた。				
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	0	3	33
設問への理解が難しい方が多く、9割弱の方が「無回答」とされている。「聞いたことはない。でも、ここは相談しなくても大丈夫だから。」とのコメントがあった。				

★サービスの提供



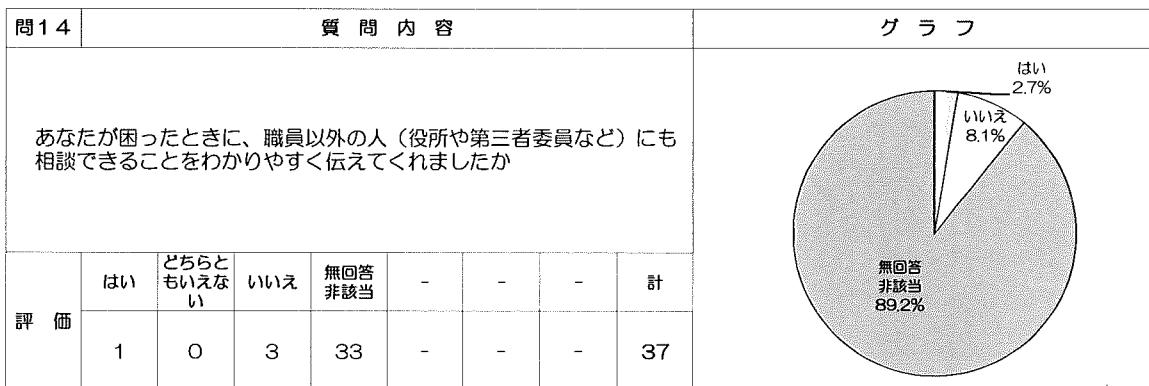
★安心・快適性



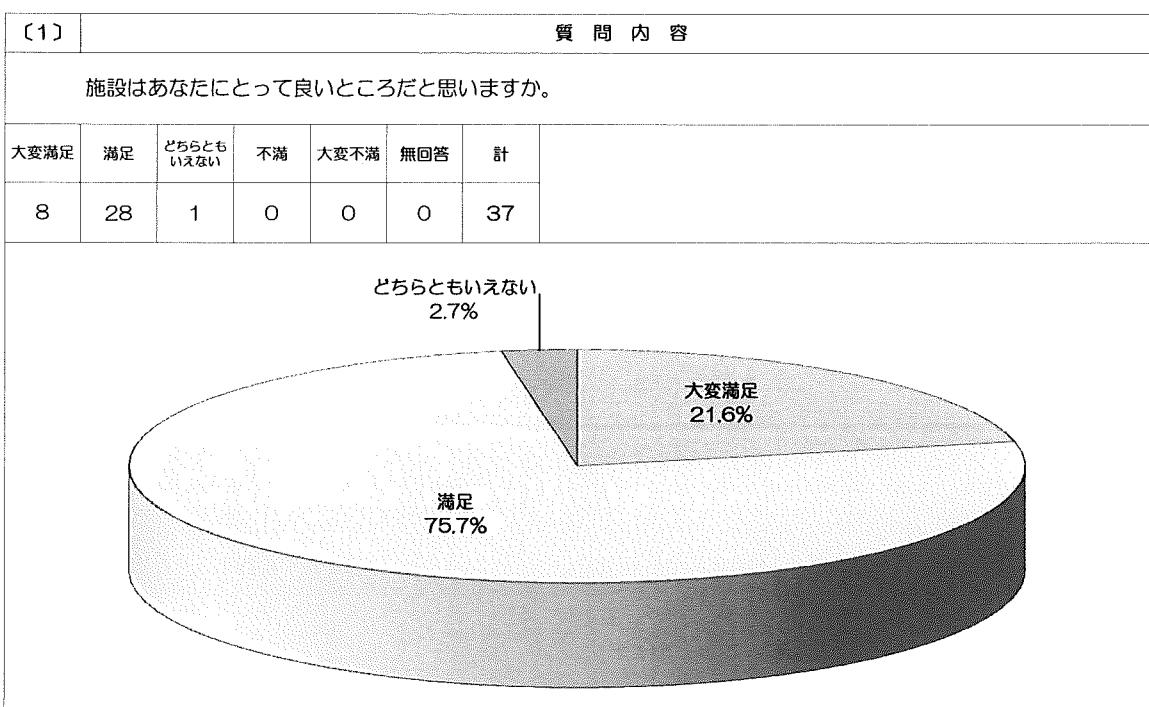
★利用者個人の尊重



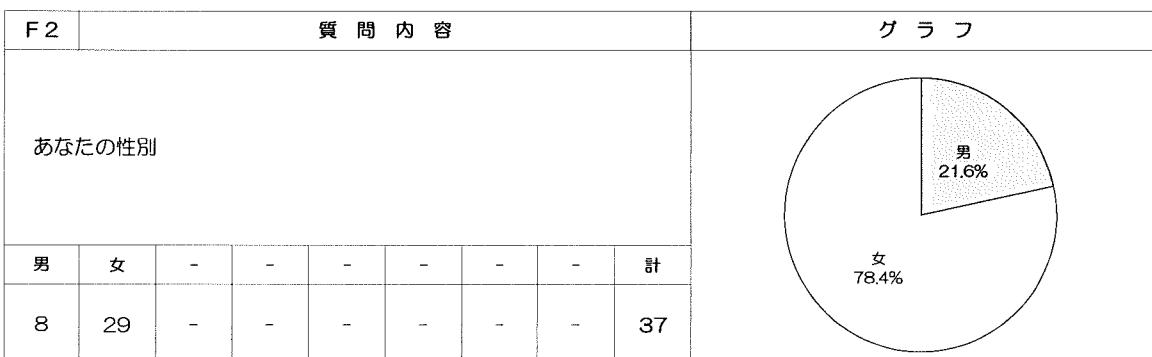
★不満・要望への対応

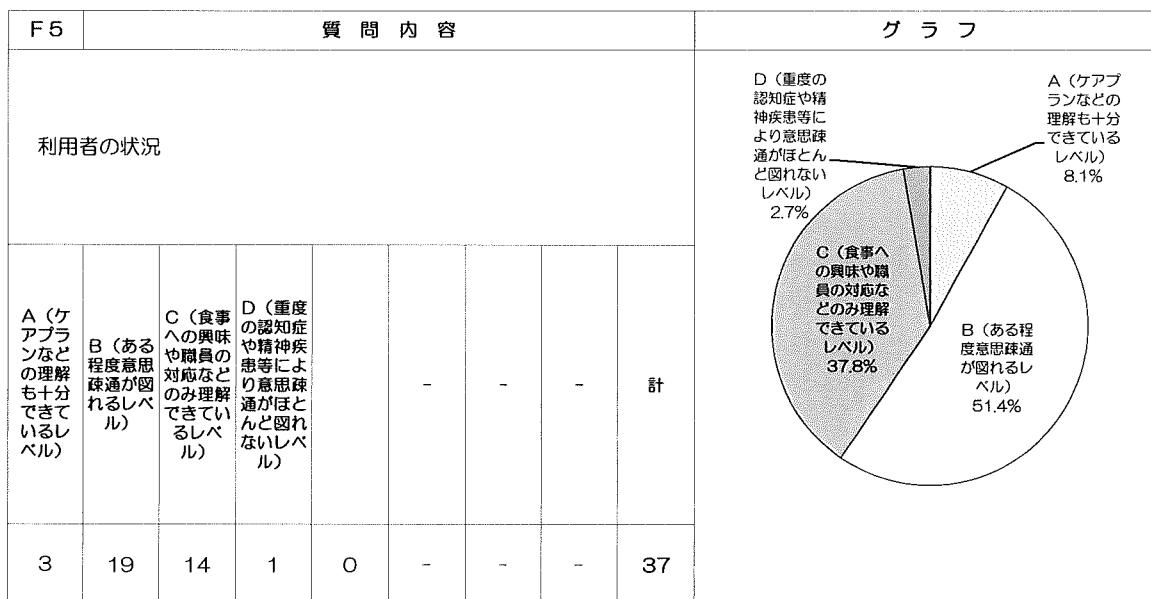


★総合的な感想について



★





日頃お感じになっている事業所名に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

ここはいいですよ。

ありがたいと思ってます。

ごはんだけ食べてごろごろできるのよ。

自分の部屋あるし、自分の過ごしたいようにできるからそれは安心ですよ。食事もここはわりにいいしね。行事は出でますし、みんな親切にしてくれています。

ここは安心して住めるけれど集団生活だから規則がきびしくってそれがうるさいなどということもある。誰かついてないと他の階に行けないとかね。しょうがないけどね。リハビリを週2回位していて、それはとっても楽しみです。先生がついてやってくれる。

うちにいるよりわがままできます。うちじゃこんな頼めません。ありがたいことですよ。

いいです。死ぬまでいようと思っています。

いくつかの病院をまわってきたけど、ここはよくしてくれる。ありがたいと思っています。私が年を取っているから、皆さんが考えててくれているんだと思うんです。申し訳ないけどね。

あんまり入院したこともないから。こういうもんだと思って居ます。

暮らし慣れたからね。転ばないように気をつけながらやってます。

昨日職員さんが、下におひな様を見せに連れてって下さって、楽しかったです。やっぱり女の子だからうれしいです。昔飾ったのを思い出しました。

困ることは多少あるけど、大きなことではない。

わがままだし言いたいこと言ってます。

トイレが困ることがあるけどしょうがないわね。時にはイヤなこともあるけど自分がガマンすればいいだけだと思っています。

家に帰りたい。

今のまま、ずっとやってもらえればいい。満足です。

大満足だと思う。

今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

にしき苑

問1 食事の献立や食事介助などに満足されていますか

「はい」と回答された方からのご意見等

まあまあ。今のところは味覚はだいたい合ってると思う。
 けっこうです。
 おいしかったよ。
 とてもいいです。おやつにシュークリーム食べるが楽しみ。
 みんなおいしいよ。
 変わらず、おいしいですよ。
 おいしいよ。
 味つけにむらはあるかな。そりゃ病院よりは全然おいしいよ。行事の時も色々出しててくれるしね。パンがいい人はそちらも食べれます。
 おいしいわよ。昔はネギとか臭くてきらいだったけど食べれるようになったのよ。
 まあまあ。
 目が見えないので献立を教えてくれます。でも見えないから、どれが何だかわからない事もある。でもありがたいと思って良く思っています。
 部屋で食べます。
 おいしいですよ。栄養課の人がバランス良く考えててくれて、キライなお魚のときは別のものを出してしてくれる。
 おいしいよ。
 お食事もおいしいですよ。
 おいしい。味つけもちょうどいい。私に合ってる。
 豚肉があまり好きじゃないのでもっと鶏肉を出してほしい。
 おいしいです。
 何でもおいしい。
 まあまあいいです。私はおかゆにしている。シュークリームとかチョコはダメ。
 肉がダメ。魚は好き。
 わりとおいしいけど、おにぎりの味がない。少し塩とかあってもらえるといい。苦手な物は残しているので申し訳ないと思う。
 おいしい。ピーマン、人参がキライ。量が少ない。もっと食べたい。
 美味しいですよ。毎日が美味しいものが出てくる。
 おいしいですよ。さっぱりとしたものはさっぱりしているし、お粥なんかも水っぽくなくちゃんと作ってある。
 とてもいいんじゃないですかね。
 まあまあ、まあ満足です。
 美味しいです。
 いいです。なんでも美味しい。

「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等

もっと食べたい。おなかがすいてしかたない。

「いいえ」と回答された方からのご意見等

あまりおいしくない。

問2 生活で必要な介助を受けていますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）

「はい」と回答された方からのご意見等

手伝ってくれます。
 本当によくやって下さる。
 何もしなくていいの。みんなやってくれる。
 みんな忙しそうね。よくしてくれます。私はそんな手かけなくて平気だけどね。
 よくやってると思うね。働き者ですよ。こここのユニットの人はね。手早くやってますよ。
 何でも聞いてくれてありがたい。
 まあやってくれる。
 よく手伝ってくれます。手伝ってもらわないと動くこともできないので。でも、自分でできることはやらないとできないようになると思ってやっています。
 手が届くほどよくしてくれます。
 介護士さんのお世話にはなっています。
 十分にやって下さいます。
 手をかしてくれと言うとすぐ助けてくれる。
 よくしてくれる。
 みんな一生懸命やってくれるから嫌な思いをしたことがないです。
 言わなくてもなんでも手伝ってくれます。

「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等

さあ?あまり手伝ってもらうこともないですし。

呼んでもなかなか来てくれないことが多い。

にしき苑

問3 施設では自分のしたいことをして過ごすことができていますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）

「はい」と回答された方からのご意見等

お習字をやっています。
 ごろごろできるよ。
 おしゃべりできる人いないけど、まぁ私は自分の世界持ってるから大丈夫。職員とおしゃべりできるしね。自分のしゅみを適度にやってます。
 のんきよ。
 音楽なんか聞きには行くけど、楽しくないね。部屋とかでのんびりしているのがいい。
 手仕事が好きでやってるけど、手がしごれてためね。それでもしあげたくてやってますけどね。近くに桜が咲くから、花見が楽しみよね。
 テレビみてるよ。
 本をよく読んでいます。あとは書道もとるし、お絵描きもとっています。
 新聞読んだり週刊誌、テレビ見るくらいですね。
 季節には、催しをしてくれますね。楽しく過しています。
 おこづかいほしい。できたら甘いものが食べたい。
 新聞読んだり、歌をさくのが楽しみ。
 将棋。
 歌が好き。野球をみるのが好き。
 時間がある時は折り紙やつたりしている。
 前は習字をやっていたけど耳も目も悪いので今は何もやってない。ゆっくりはできている。
 テレビ。
 みなさんと一緒に生活させてもらって楽しいです。
 毎日がけっこう楽しいです。

「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等

年とったるし、若い時みたいにはできないです。

問4 あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれますか

「はい」と回答された方からのご意見等

頭も痛いし目も痛い。
 血圧とかは測ってもらっています。
 私はほとんど元気でいますけどね。
 職員さんがしてくれるよ。
 スタッフがてくれる。
 部屋に見に来てくれることありますよ。
 診もらっていますが、特に問題なく快調です。
 のどに痰がからんで夜苦しい。看護師さんにも言っている。

問5 施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていますか

「はい」と回答された方からのご意見等

とても広くてもったいない位。
 みーんなやってくれる。
 ちゃんとしてくれます。
 きれいにしてくれます。
 よくしてくれます。
 専門の人が床掃除に1回／月みがいてくれたりしてる。時々掃除もしにおじさんが来てくれる。

問6 職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか

「はい」と回答された方からのご意見等

みんな優しいです。
 やさしいよ。
 やさしいよ。
 みんなこの人親切よ。人かわることもあるけどいい人です。好き嫌いは言いだしたらきりないからね。
 やさしいね。
 みんないいですね。ここの人は。
 みんないいですね。
 まあまあいいよ。
 良くしてくれます。
 みんないい人ばかりなので。
 皆さん良くなってくれますよ。
 親切してくれます。人によって悪いのもいるけどいい方よ。
 よくして下さるから。
 優しいね。
 皆さん、よろしいですよ。
 怒鳴ったりする人がいないっていうのが一番幸せですね。
 優しく声かけて下さる。

「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等

よくやってくれるけどパートや派遣が多い。対応にたいがいがある。
 人によってそれぞれ。優しい人もいるけどひしい人もいる。
 言葉遣いはまあ丁寧だね。まあ中には乱暴な人もいる。女性だね。

問7 あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

「はい」と回答された方からのご意見等

看護師さんいなくても職員さんやってくれるの。
看護師さんいい人です。
安心できるね。
何でも聞いてくれます。
気にして良くみてくれますね。
看護室がありますから、見てもらえます。本来なら、病院併設の方が安心できるんだけどここは病院はないから。
皆さん、よくしてくれるから、安心です。

「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等

看護師に目薬してもらったけどちょっとしかたらしてくれない。

問8 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

「はい」と回答された方からのご意見等

何にしろみんなおしゃべりできないから。そういうことも起きないけどね。

「無回答」と回答された方からのご意見等

仲良くやってる。
私はあまり他の人とも話さないし、もめごとがない。
もめごとはありません。

問9 職員は、あなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

「はい」と回答された方からのご意見等

気をつかってくれてやっている。
やさしいよ。
とてもやさしくてありがたい。
忙しそうだけど、よくしてくれますよ。
やさしい。
トイしなんかで、自分でできることは自分でしたいから、職員がそれをわかっていてくれるのがいいね。ちゃんと心得てくれてる。
親切ですよ。
はい、お世話になっております。
ありがとうございます。

問10 あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

「はい」と回答された方からのご意見等

個室がとてもいい。
個室だからとてもいい。病院ではカーテンで区切っていたけどね。
個室は自分のわがままできていいですよね。

「いいえ」と回答された方からのご意見等

そこは多少守ってもらいたいと思うこともあります。過ごし方なんかは本来なら自由なんだと思うんだけど、ここはそうじゃないから。

問11 あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、施設はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

「はい」と回答された方からのご意見等

ちゃんと自分のことをわかっていてくれます。

問12 あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすかったですか

「はい」と回答された方からのご意見等

見せてもらったことがある。
問題になっているようなことはない。
何かやってもらいたいことがあります、申し込めばやってくれます。この職員さんはみんな大人しいいい方ですね。

「どちらともいえない」と回答された方からのご意見等

予算や規模っていうものがあるから、なんでもっていう訳にはいかない。

問14 あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

「いいえ」と回答された方からのご意見等

聞いたことはない。でも、ここは相談しなくても大丈夫だから。