

調査対象	利用登録者20名を対象とした。回答のあった13名中、男性3名、女性9名、無記入1名。平均年齢85.5歳。要介護度2・3合わせ(69.2%)、要介護度4・5(15.4%)。サービス利用年数1～3年未満(30.7%)、3～5年未満(38.5%)であった。
調査方法	調査方法: アンケート方式 利用者総数: 20名。共通評価項目による調査対象者数: 20名。共通評価項目による調査の有効回答者数: 13名。利用者総数に対する回答者割合(%) : 65%。調査項目: 共通評価項目

利用者総数 20

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	20	0	20
共通評価項目による調査の有効回答者数	13	0	13
利用者総数に対する回答者割合(%)	65.0	0.0	65.0

利用者調査全体のコメント

調査票は「サービス利用者本人」2名15.4%、「本人が家族や介助者と相談しながら」2名15.4%、「家族が本人の気持ちを推察して」9名69.2%により回答が得られた。総合的な感想では、「大変満足」7名53.8%、「満足」5名38.5%、「どちらともいえない」0%、「不満」1名7.7%であった。具体的には「親切にしてもらっている」「気分や体調に丁寧に対応してくださり、やさしく思いやりを持って世話して下さる」「誠意をもって本人にも家族にも接して下さっている。」「希望通りにやってくれている。有難いと思っています。」「本人も家族もとても助かっています。」など感謝の言葉が多く綴られていた。また「職員の資質も良いし、職員への教育も行き届いている。」「その日一日の行動も連絡帳に細かく書いてあり、分かりやすい」「穏やかに本人と一緒に本人の状態を受け入れ、ホームと相談しながら、これからも生活していきたい」など、満足している記述が多くあった。中には「職員がよく変わり、中高年の方が多く、少し心配な面が多い。」の声もあったが、概ね職員の専門性を認めつつ、サービスに満足している様子が窺えた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	11	2	0	0
「はい」11名84.6%、「どちらともいえない」2名15.4%であった。 自由意見の記入はなかった。				
2. 食事の献立や食事介助は満足か	10	3	0	0
「はい」10名76.9%、「どちらともいえない」3名23.1%であった。 自由意見の記入はなかった。				

3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	11	2	0	0
「はい」11名84.6%、「どちらともいえない」2名15.4%であった。 自由意見として、「特に手伝ってほしいと思うことがない。(本人談)」「(どちらとも…)」に回答 「言葉かけや実際に手伝ってもらったり、誘導等、細かく対応していただいていると思います。(家族)」があった。				
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	11	2	0	0
「はい」11名84.6%、「どちらともいえない」2名15.4%であった。 自由意見として、「カラオケ」「生花、書道、カラオケ(合唱)」「他の利用者や職員との会話や書道が楽しい。(本人談)」「本人は認知症のため、デイサービスへ行ったことも何も覚えていませんが、色々な活動をしている時は本人なりに楽しんでいるのではないかと思います。」(「どちらとも…」に回答)があった。				
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	10	1	1	1
「はい」10名76.9%、「どちらともいえない」1名7.7%、「いいえ」1名7.7%、「非該当・無回答」1名7.7%であった。 自由意見として、「セラバイタル、ホットパック、整髪(カット)」「みぎわホームでの活動に参加することで、普段の生活でのやる気につながっていると思います。(本人談)」があった。				
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	11	2	0	0
「はい」11名84.6%、「どちらともいえない」2名15.4%であった。 自由意見の記入はなかった。				
7. 職員の接遇・態度は適切か	13	0	0	0
「はい」13名100%であった。 自由意見として、「皆、丁寧に接して下さいます。(本人・家族)」があった。				
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	12	1	0	0
「はい」12名92.3%、「どちらともいえない」1名7.7%であった。 自由意見の記入はなかった。				
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	9	1	1	2
「はい」9名69.2%、「どちらともいえない」1名7.7%、「いいえ」1名7.7%、「非該当・無回答」2名15.4%であった。 自由意見として、「見たことがないのでわかりません。(本人)」「(非該当)」に回答)があった。				

10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	11	2	0	0
「はい」11名84.6%、「どちらともいえない」2名15.4%であった。 自由意見の記入はなかった。				
11. 利用者のプライバシーは守られているか	11	1	0	1
「はい」11名84.6%、「どちらともいえない」1名15.4%、「非該当・無回答」1名7.7%であった。 自由意見の記入はなかった。				
12. 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	12	0	0	1
「はい」12名92.3%、「非該当・無回答」1名7.7%であった。 自由意見の記入はなかった。				
13. 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	10	1	0	2
「はい」10名76.9%、「どちらともいえない」1名7.7%、「非該当・無回答」2名15.4%であった。 自由意見として、「概ね理解できていると思うが、家族に任せています。(本人談)」「どちらとも…」に回答)があった。				
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	1	0	0
「はい」12名92.3%、「どちらともいえない」1名7.7%であった。 自由意見として、「今まで不満に思ったことはありません。(本人)」「どちらとも…」に回答)があった。				
15. 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	7	3	2	1
「はい」7名53.8%、「どちらともいえない」3名23.1%、「いいえ」2名15.4%、「非該当・無回答」1名7.7%であった。 自由意見として、「特に、そういう事例はありませんが、職員から教えてもらいました。(家族)」があった。				