

利用者・家族等満足度調査結果

<入所>

配布数 74部（平成25年8月末時点での入所者）

- ・ 回答できるが筆記不可能な利用者については職員が質問し回答
- ・ 回答できない利用者は家族に配布し、回答を依頼
- ・ 回答できず、なおかつ家族の面会が少ない場合は、キーパーソンとなる家族に郵送し、返送を依頼

回収数 49 部

回収率 66.2 %

○ 集計結果

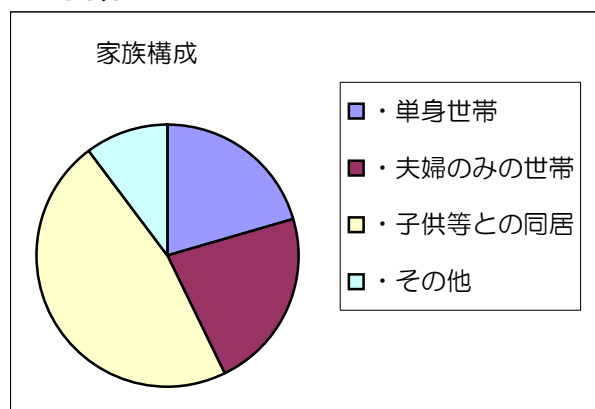
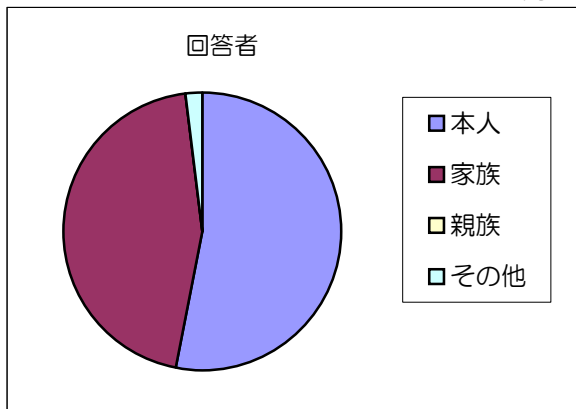
Q1 回答者

記入 49 名（100%）

回答者	人数	%	回答者内訳	人数	全体 (%)	内訳 (%)
本人	26	53				
家族	22	44.8	配偶者	4人	8.1	18.1
			子供	14人	28.6	63.6
			嫁	3人	6.1	13.6
			不明	1人	2	4.5
親族	0	0				
その他	1	2				

Q2 家族構成

項目	回答数	%
・単身世帯	10	20.4
・夫婦のみの世帯	11	22.4
・子供等との同居	23	46.9
・その他	5	10.2
	49	99.9

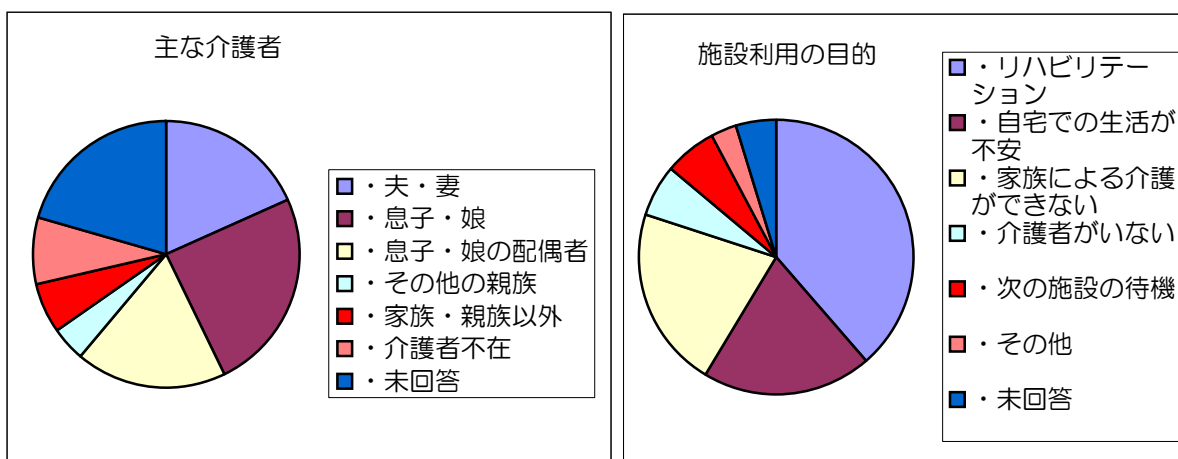


Q3 主な介護者

項目	回答数	%
・夫・妻	9	18.3
・息子・娘	12	24.4
・息子・娘の配偶者	9	18.3
・その他の親族	2	4
・家族・親族以外	3	6.1
・介護者不在	4	8.1
・未回答	10	20.4

Q4 施設利用の目的

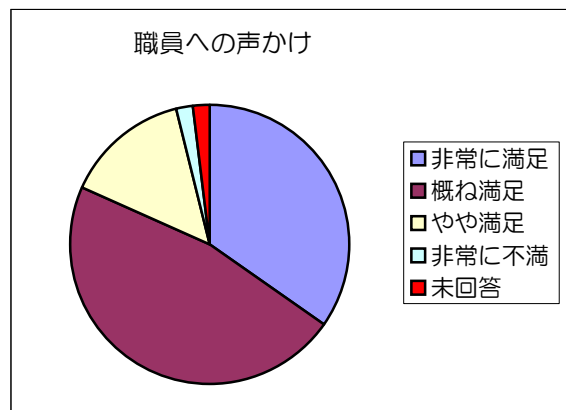
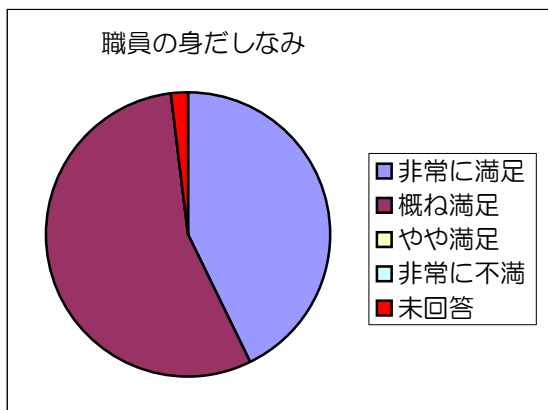
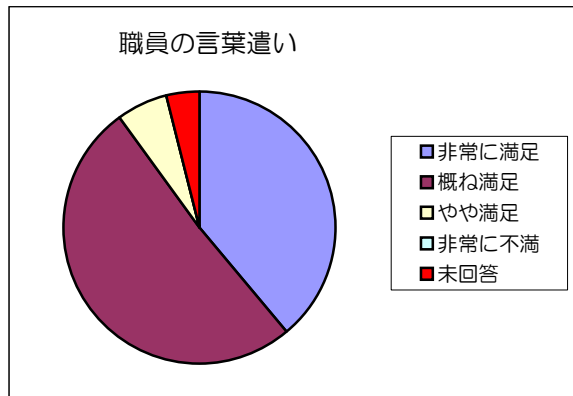
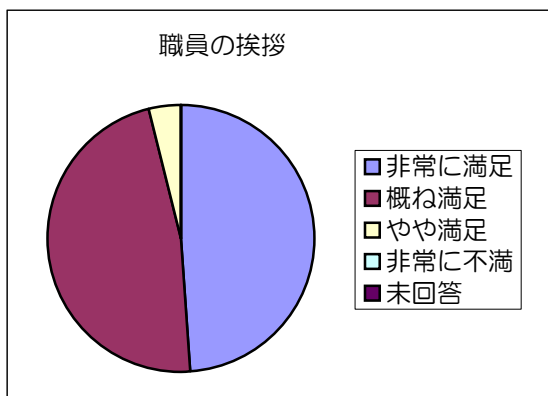
項目	回答数	%
・リハビリテーション	25	38.4
・自宅での生活が不安	13	20
・家族による介護ができない	14	21.5
・介護者がいない	4	6.1
・次の施設の待機	4	6.1
・その他	2	3.1
・未回答	3	4.6



Q5 サービスについて（該当しない質問への回答は不要）

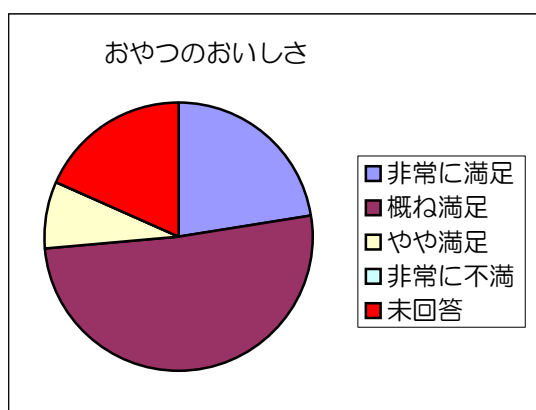
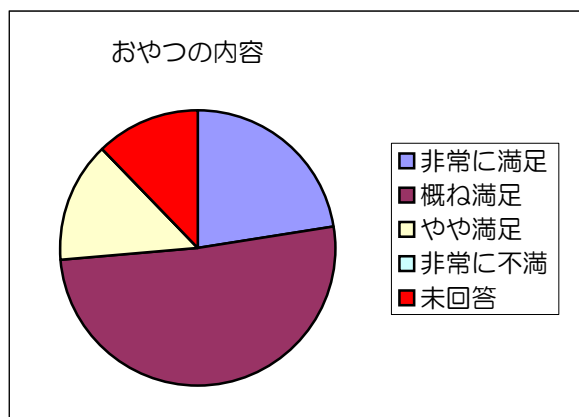
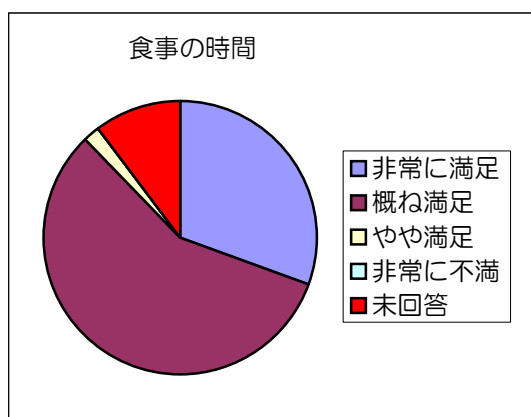
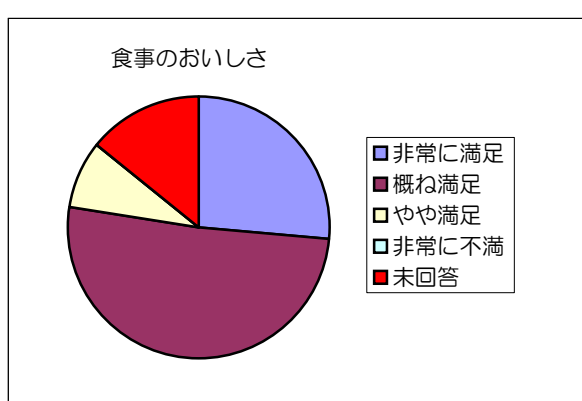
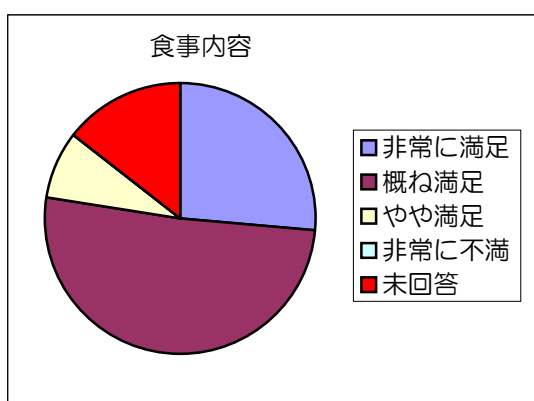
A 職員について

	質問内容	非常に満足	概ね満足	やや満足	非常に不満	未回答
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
1	職員の挨拶	24	23	2	0	0
		49	47	4	0	0
2	職員の態度や言葉遣い	19	25	3	0	2
		38.7	51	6.1	0	4
3	職員の身だしなみ	21	27	0	0	1
		42.8	55.1	0	0	2
4	職員へ気軽に声をかけることができるか	17	23	7	1	1
		34.7	46.9	14.3	2	2



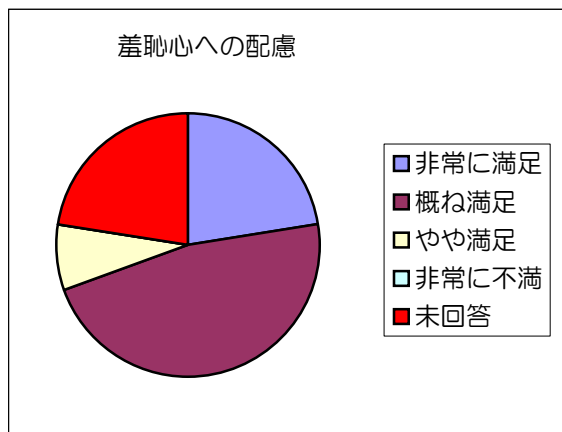
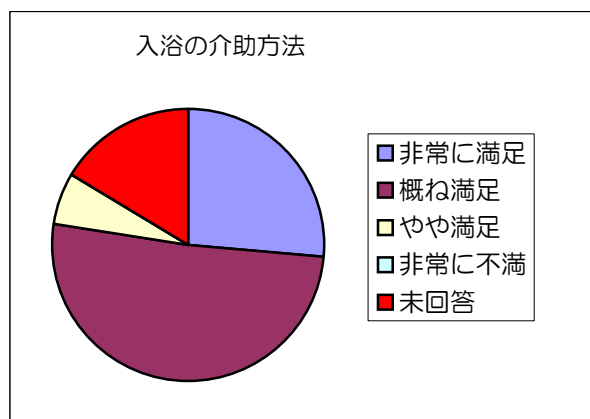
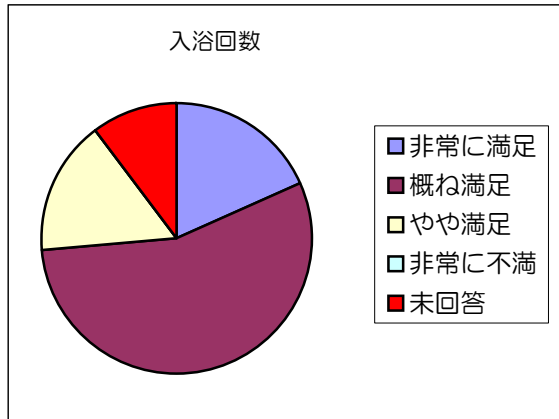
B 食事についてお答えください（該当する欄に○をしてください）

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	食事内容はいかがですか	13	25	4	0	7
		26.5	51	8.1	0	14.3
2	食事はおいしいですか	13	25	4	0	7
		26.5	51	8.2	0	14.3
3	食事時間についてはいかがですか 朝食7:30 昼食12:00 夕食 18:00	15	28	1	0	5
		30.6	57.1	2	0	10.2
4	おやつの内容はいかがですか	11	25	7	0	6
		22.4	51	14.3	0	12.2
5	おやつはおいしいですか	11	25	4	0	9
		22.4	51	8.2	0	18.3



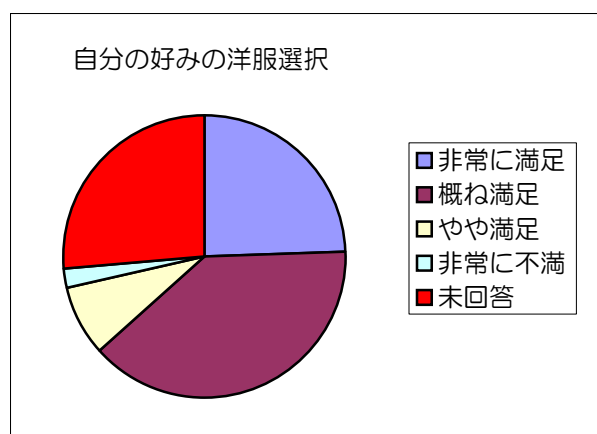
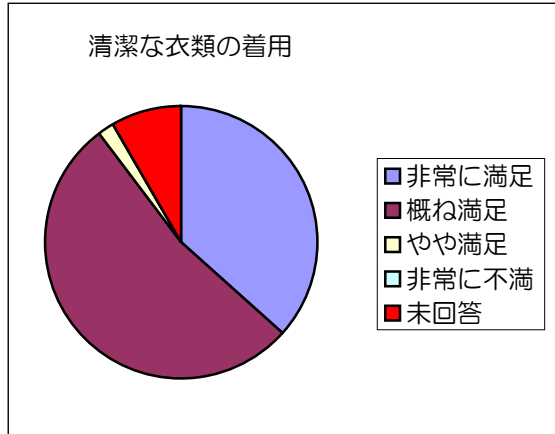
C 入浴についてお答えください（該当する欄に○をしてください）

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	入浴の回数はいかがですか	9	27	8	0	5
		18.4	55.1	16.3	0	10.2
2	入浴の介助方法はいかがですか	13	25	3	0	8
		26.5	51	6.1	0	16.3
3	入浴時に恥ずかしくないような配慮がされていると思いますか	11	23	4	0	11
		22.4	46.9	8.2	0	22.4



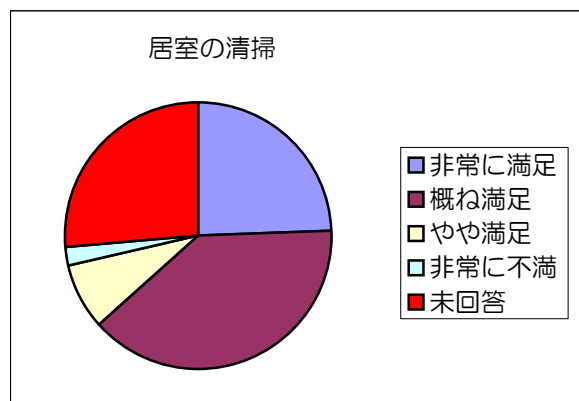
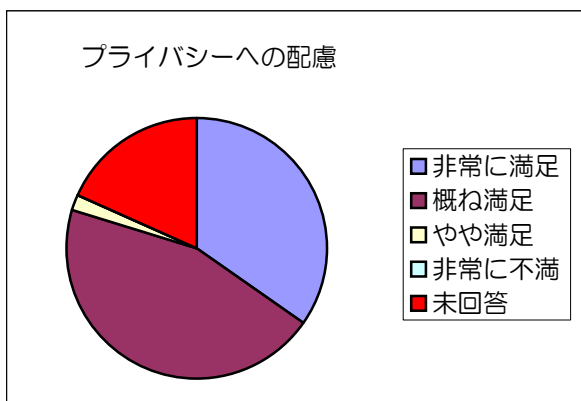
D 更衣について

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	清潔な衣類を着用できていますか	18	26	1	0	4
		36.7	53	2	0	8.2
2	自分の好みに合わせた着衣を選択できますか	12	19	4	1	13
		24.5	38.8	8.1	2	26.5



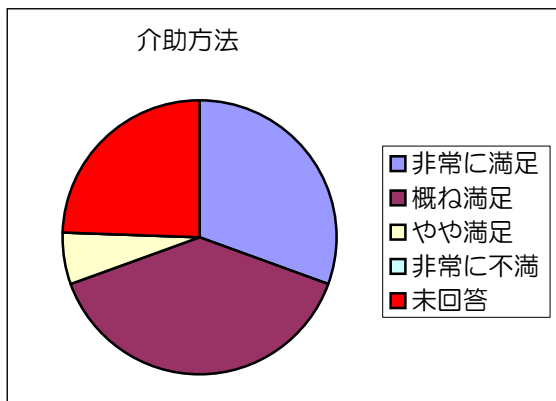
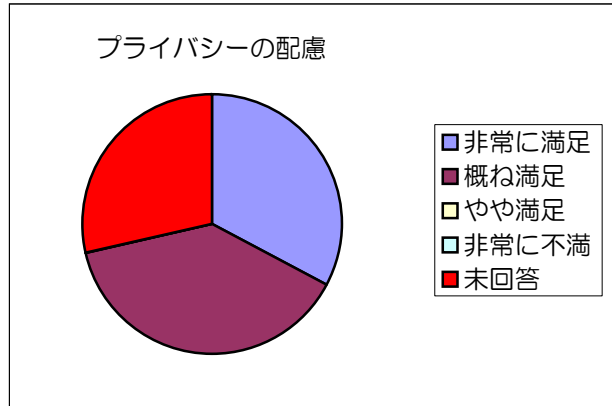
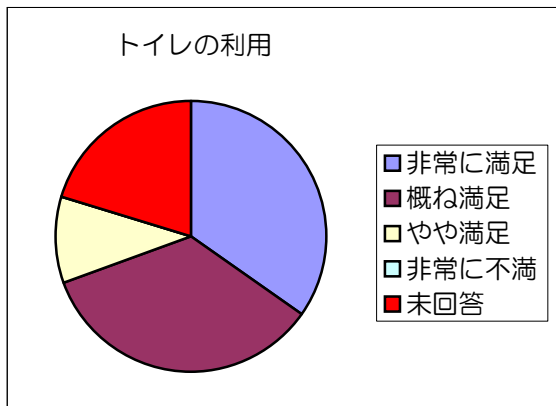
E 居室について

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	お部屋であなたのプライバシーは配慮されていますか	17	22	1	0	9
		34.7	44.9	2	0	18.4
2	お部屋は清掃が行き届いていますか	12	19	4	1	13
		24.5	38.8	8.2	2	26.5



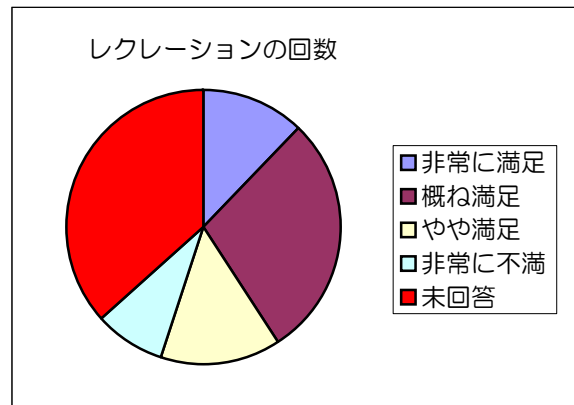
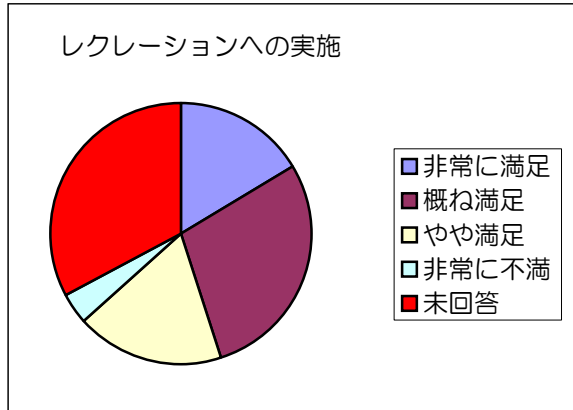
F 排泄について

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	トイレを利用したいとき、気兼ねなく利用できますか	17	17	5	0	10
		34.7	34.7	10.2	0	20.4
2	排泄時のプライバシーに配慮されていますか	16	19	0	0	14
		32.7	38.8	0	0	28.5
3	自分の体の動きにあった介助がされていますか	15	19	3	0	12
		30.6	38.8	6.1	0	24.5



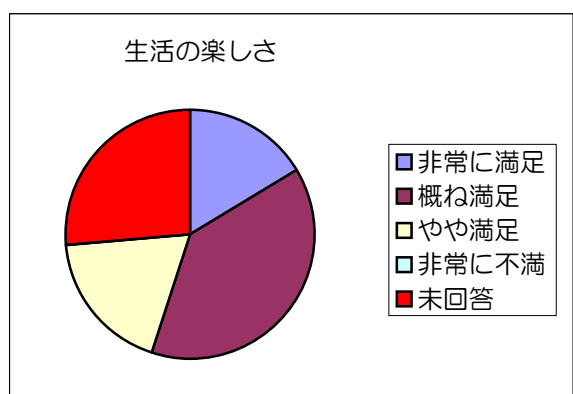
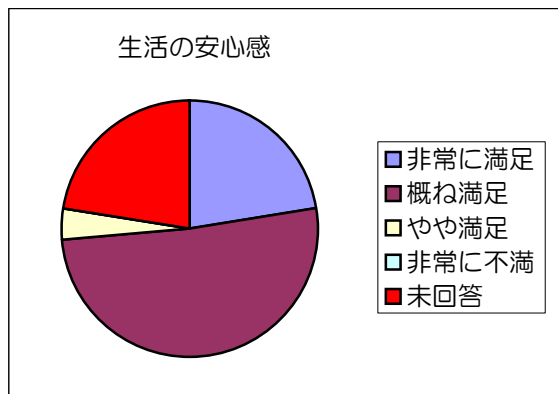
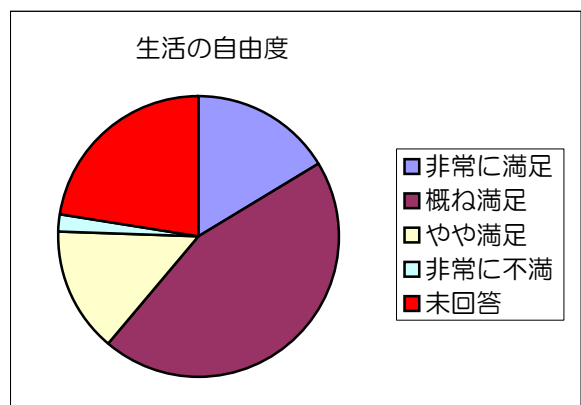
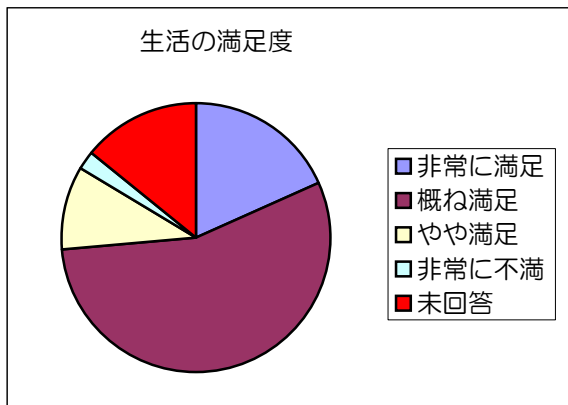
G レクリエーションについて

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	参加できるようなレクリエーション等がおこなわれていますか	8	14	9	2	16
		16.3	28.6	18.4	4	32.7
2	レクリエーションの回数はいかがですか	6	14	7	4	18
		12.2	28.6	14.3	8.2	36.7



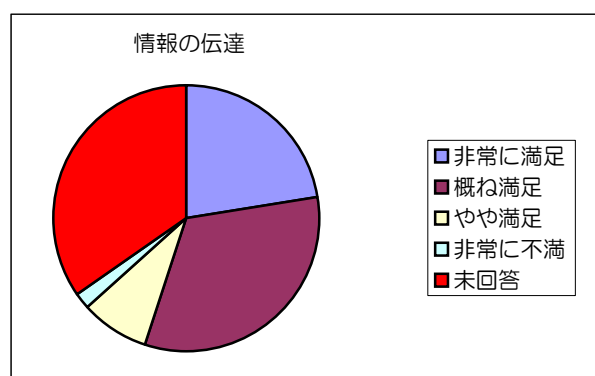
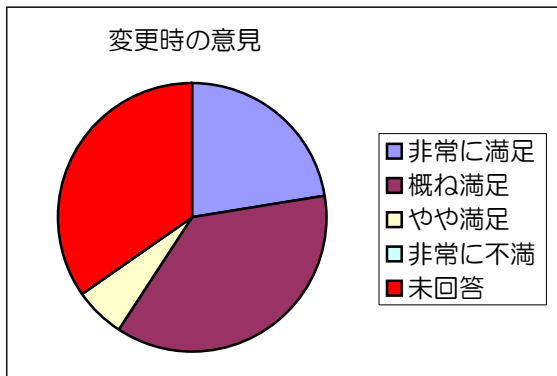
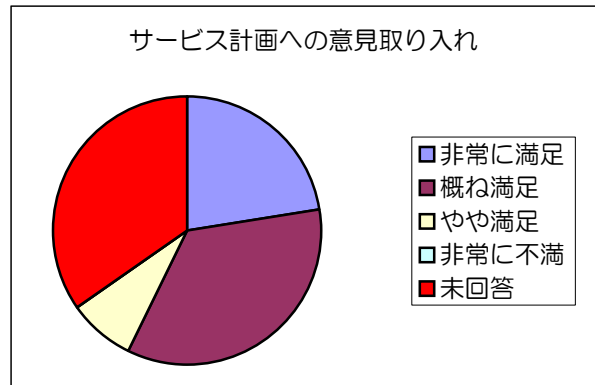
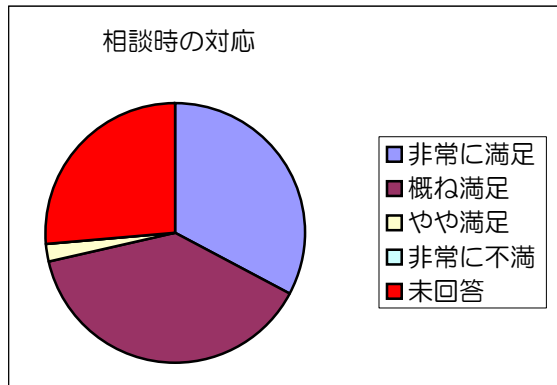
H 日々の生活について

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	あなたは、ここでの生活に満足していますか	9	27	5	1	7
		18.4	55.1	10.2	2	14.3
2	ここでの生活の自由さについて満足していますか	8	22	7	1	11
		16.3	44.9	14.3	2	22.5
3	ここでの生活の安心感は、いかがですか	11	25	2	0	11
		22.5	51	4	0	22.5
4	ここでの生活の楽しさは、いかがですか	8	19	9	0	13
		16.3	38.8	18.4	0	26.5



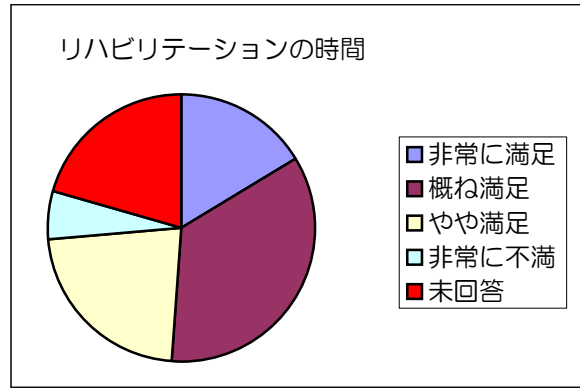
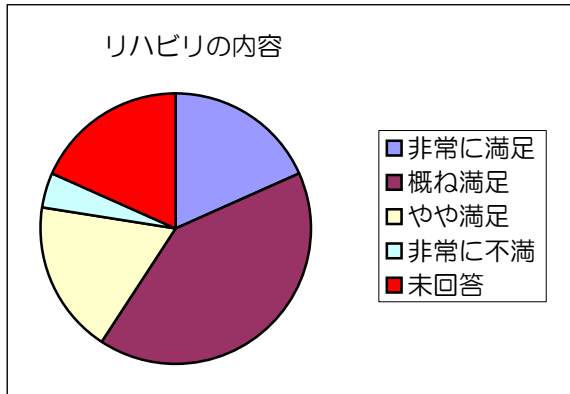
I 相談・サービス提供書について

	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	相談時の対応はいかがでしたか	16	19	1	0	13
		32.7	38.8	2	0	26.5
2	サービス計画の作成に際して、 意見を取り入れてもらいましたか	11	17	4	0	17
		22.4	34.7	8.2	0	34.7
3	サービス計画について、変更し て欲しいことなどを言うことが できますか	11	18	3	0	17
		22.4	36.7	6.1	0	34.7
4	あなたの必要な情報は伝えてく れますか	11	16	4	1	17
		22.4	32.7	8.2	2	34.7



J リハビリテーションについて

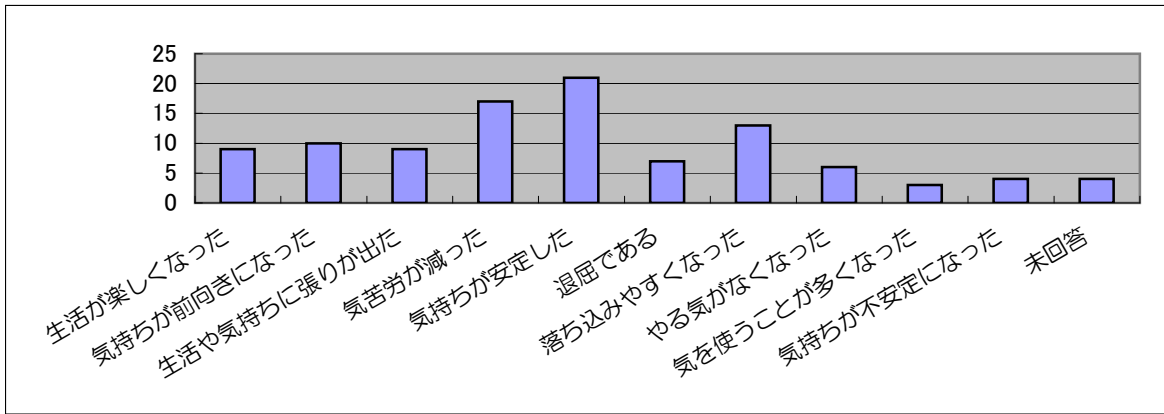
	質問内容	非常に満足 (%)	概ね満足 (%)	やや満足 (%)	非常に不満 (%)	未回答 (%)
1	リハビリテーションの内容は満足ですか	9	20	9	2	9
		18.4	40.8	18.4	4	18.4
2	リハビリテーションの時間は満足ですか	8	17	11	3	10
		16.3	34.7	22.4	6.1	20.4



Q6 日常生活について（複数回答可）

A 入所して日常生活はどのように変わりましたか

項目	回答数	%	項目	回答数	%
生活が楽しくなった	9	8.7	退屈である	13	12.6
気持ちが前向きになった	10	9.7	落ち込みやすくなった	6	5.8
生活や気持ちに張りが出た	9	8.7	やる気がなくなった	3	2.9
気苦労が減った	17	16.5	気を使うことが多くなった	4	3.9
気持ちが安定した	21	20.4	気持ちが不安定になった	4	3.9
未回答	7	6.8	回答総数	103	



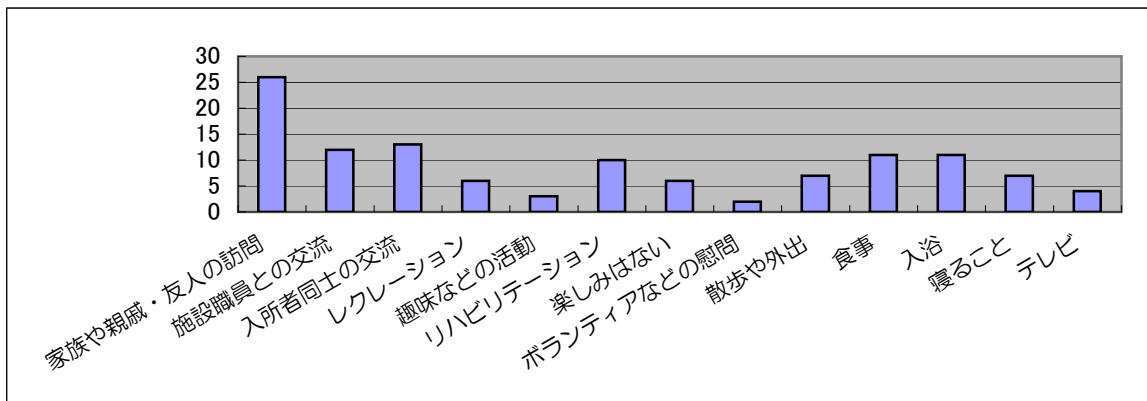
B 入所生活の楽しみは何ですか

項目	回答数	%	項目	回答数	%
家族や親戚・友人の訪問	26	20.5	ボランティアなどの慰問	2	1.6
施設職員との交流	12	9.4	散歩や外出	7	5.5
入所者同士の交流	13	10.2	食事	11	8.7
レクリエーション	6	4.7	入浴	11	8.7
趣味などの活動	3	2.4	寝ること	7	5.5
リハビリテーション	10	7.9	テレビ	4	3.1
楽しみはない	6	4.7	未回答	9	7.1

回答総数 127

59.8

40.2

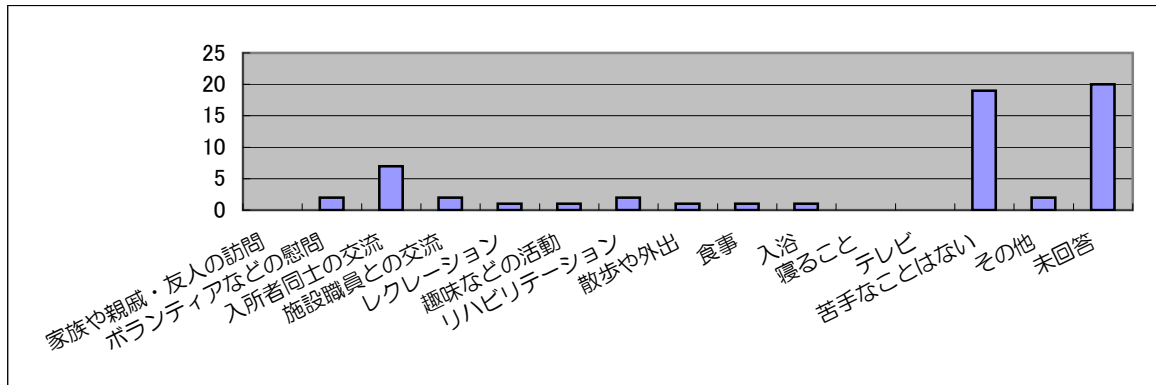


C 入所生活で苦手なことは何ですか

項目	回答数	%	項目	回答数	%
家族や親戚・友人の訪問	0	0	ボランティアなどの慰問	2	3.4
入所者同士の交流	7	11.8	施設職員との交流	2	3.3
レクリエーション	1	1.7	趣味などの活動	1	1.7
リハビリテーション	2	3.4	散歩や外出	1	1.7
食事	1	1.7	入浴	1	1.7
寝ること	0	0	テレビ	0	0
苦手なことはない	19	32.2	その他	2	3.4
未回答	20	33.9	回答数 59		

<その他>

- ・ 職員の名前を覚えられない
- ・ 雑音が多い



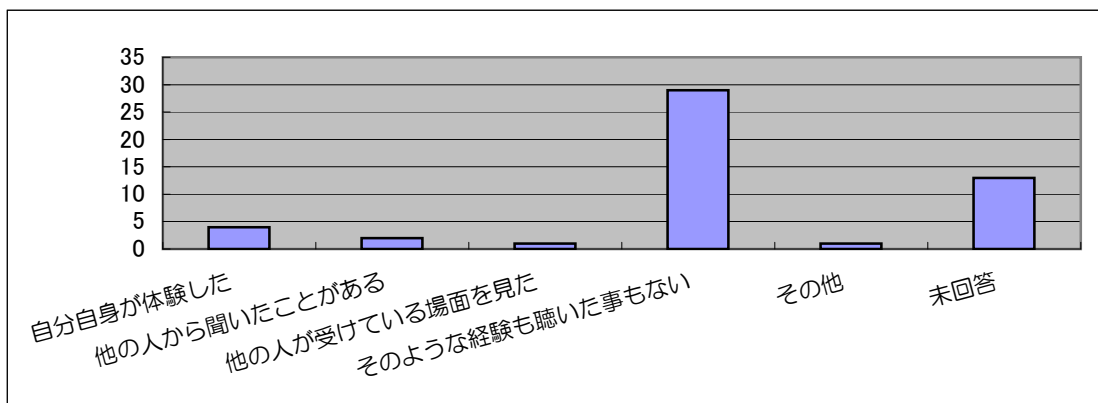
D 職員が入所者の自尊心を傷つける行動や発言を見聞きしたことがありますか

項目	回答数	%	項目	回答数	%
自分自身が体験した	4	8	他の人が受けている場面を見た	1	2
他の人から聞いたことがある	2	4	そのような経験も聞いた事もない	29	58
その他	1	2	未回答	13	26

回答数 50

<その他>

- ・ 宗教や政治の話をしたら嫌がられた。

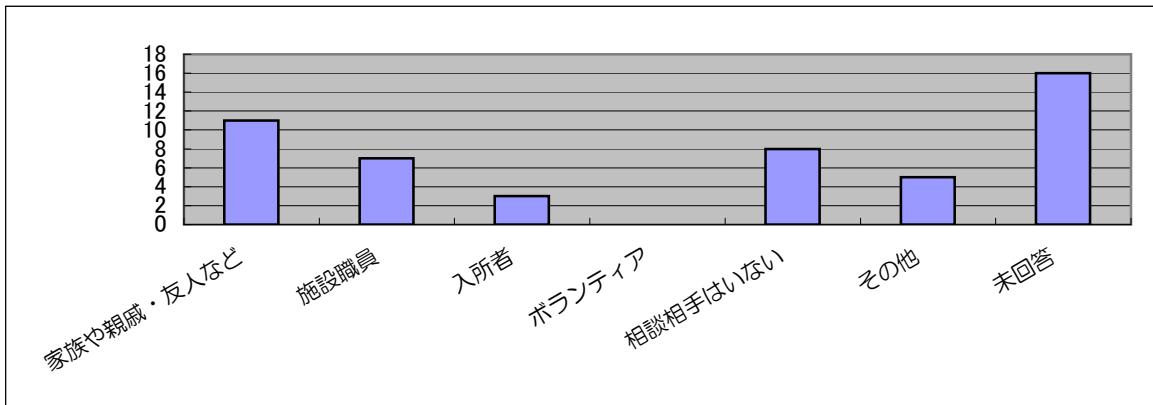


E 施設での生活上の悩みや不安を誰かに相談しますか

項目	回答数	%
家族や親戚・友人など	11	22
施設職員	7	14
入所者	3	6
ボランティア	0	0
相談相手はいない	8	16
その他	5	10
未回答	16	32

回答数 50

<その他>



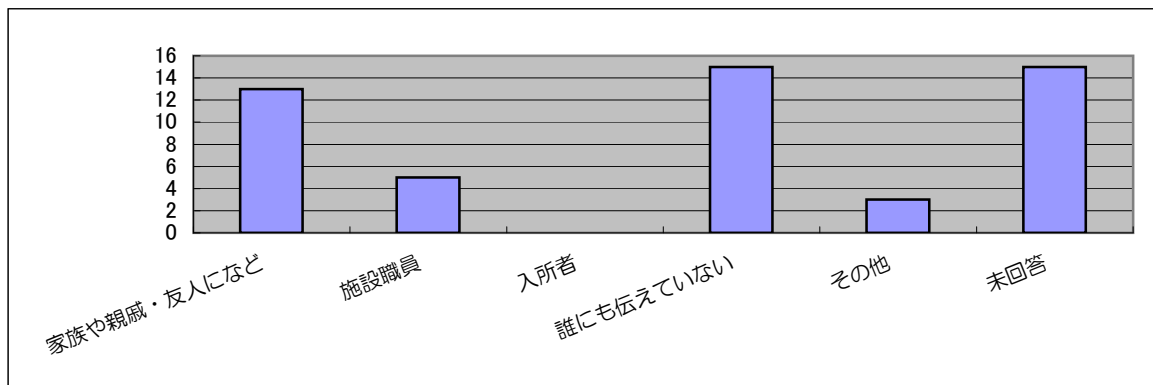
F 職員や施設への不満、要望はどのようにしていますか

項目	回答数	%	項目	回答数	%
家族や親戚・友人などに伝えている	13	25.5	入所者に伝えている	0	0
施設職員に伝えている	5	9.8	誰にも伝えていない	15	29.4
その他	3	5.9	未回答	15	29.4

<その他>

回答数 51

- ・ 気づいたことはその都度職員の方にお話しています。不満はありません（子）
- ・ 家族が度々訪問して感じ取る（長男）



Q7 その他、入所生活、サービス提供、リハビリテーションなどへの意見

- ・ 面会のたびに感じるのですが、穏やかで楽しそうにしていることが私達かぞくにとってありがたいと思っています。職員の方が真心をこめて接してくださっているのだと思い、感謝しています。これからもよろしくお願いします。（長男）
- ・ 家ではまずできないであろうレベルの介護をしていただき、大変ありがたく思っています。家庭的な安心できる雰囲気もとても良いと思います。（嫁）
- ・ 職員の皆さん、大変お世話になります。ありがとうございます。家族としてはありがたくおもっております。（長男）
- ・ 大変お世話になりありがたく思っています。長い間入所していれたらありがたいです。よろしくお願いします。（本人）
- ・ 一人であるより安心できる。（本人）
- ・ 部屋がきれいなので満足しています。（本人）
- ・ 自分のペースで生活しているから良い。（本人）
- ・ 期間満了のときに出て、他に受けてもらえないときに困ると思っている。現状、家に帰っても退所できないので・・・（長男）
- ・ 遠慮がちで職員に声をかけづらいことが多い。（本人）
- ・ 人との交流は苦手である。（本人）
- ・ 外出が自由にできないのが不満。（本人）
- ・ 対人関係に気を使う。；人のことをいろいろ知りたがる（本人）
- ・ 職員のイライラが感じられる。（本人）
- ・ 自分でガマンするためストレスになる；気を使いすぎる（本人）
- ・ 言葉遣いの悪い職員がいる。（本人）
- ・ 介助する前に言葉に出してほしい。（本人）
- ・ 自由がない:館内を自由に歩きたい。（本人）
- ・ 希望を取り入れてほしい。（本人）
- ・ 自分で衣類を選びたい。（本人）
- ・ 職員に遠慮してしまう。（本人）
- ・ 職員の都合ではなく、自分のペースに合わせて介助してほしい。（本人）
- ・ 自分の意見を聴いてもらえず、職員の押し付けを感じる。（本人）
- ・ 痛みがないようにトイレ介助をしてほしい。（本人）
- ・ トイレ介助が終了するまで見守りしてほしい。手を洗う前に介助者がトイレを出してしまう。何かあったら不安（本人）
- ・ トイレを利用したい時間帯が同じになるため、間に合わないことがある。（本人）
- ・ リハビリの回数的には満足、時間が短く、今できることができなくなっていきそうで心配。内容も急な散歩からではなく、準備体操等をしてからが良い。（本人）
- ・ リハビリテーションの時間を増やしてほしい。（本人）
- ・ リハビリの時間が短く感じる。（本人）
- ・ リハビリの回数を増やしてほしい。（本人）
- ・ リハビリの回数、時間を増やしてほしい。（本人）
- ・ リハビリの回数、時間を増やしてほしい。（本人）
- ・ リハビリの回数と時間を増やしてほしい。（本人）
- ・ リハビリの回数を多くとっていただきたい。（娘）
- ・ リハビリの時間を増やしてほしい。（本人）
- ・ 訪問マッサージがあればお願いしたい。（次男）
- ・ 入浴回数を増やしてほしい。（本人）
- ・ 入浴の回数を増やしてほしい。（本人）
- ・ レクリエーションの回数が少ない。（本人）

- ・ カラオケをしたり、レクの回数、内容を増やしてほしい。（本人）
- ・ カラオケを増やしてほしい。レクが無いために居室にいることが多い。（本人）
- ・ カラオケの回数を増やしてほしい。（本人）
- ・ 習字をやりたい。（本人）
- ・ 新聞だけでなく、雑誌なども置いてほしい。（本人）
- ・ ボランティアにもっと来てほしい。（本人）
- ・ 魚類の味付けが薄い（本人）
- ・ おやつが甘いものが多い。（本人）
- ・ 相談員のいることを知らなかった。（本人）
- ・ 家族のことが心配なとき、電話をかけたいと思う。（本人）
- ・ 家族との連絡方法が手軽になるようお願いします。（次男）
- ・ 他の入所者が自分のベッドで寝ていたことがあった。（本人）

<まとめ>

- ・ 入所の目的はリハビリテーションが最も高く、これらの入所者がリハビリの時間、回数を不満に思っており、回数や時間を増やしてほしいとコメントしている
- ・ 入所生活継続の希望や、退所による不安が大きいと回答しているのは家族が多く、これらの回答は比較的満足度が高い評価となっている
- ・ 入浴に関しては回数（2回/W）を不満に感じている入所者がいる ⇒ 2回/Wは法規上の最低回数にすぎないが、2回以上に対応できるか
- ・ 職員への遠慮、職員のペースでのケアに対して不満を感じている入所者がいる
- ・ 不満や要望を伝えることができない入所者が多く、家族が感じ取っているケースもある
- ・ 職員については、「言葉遣い」と「気軽に声をかけられるか」に対しての不満を感じている入所者がいる ⇒ 入所者個人の性格や、特定の職員である可能性もある
- ・ 他の入所者との対人関係にも気を遣っている入所者もいる
- ・ 外出や家族との連絡等に不便さを感じている
- ・ レクレーションの回数や種類に不満を感じている利用者がいる
- ・ サービス計画に関する質問では、全ての項目が未回答なのは「本人」が最も多く、相談および計画書などについて関わっていない可能性もある
- ・ サービス計画に関する家族の回答では「相談員の対応」と「情報伝達」にはチェックされていても、計画書および変更に関しては未回答が見られた