

## 利用者調査結果の概要 (安謝特別養護老人ホーム)

○調査実施期間 2011年7月15日(金)

### ○調査の対象・方法

調査対象者30人を無作為に選定し、調査員1人で10名の対象者に1人約30分の聞き取りを聴取した。調査場所は4階・5階の各居室近くのフロア等で行った。

### ○利用者総数、調査対象、回答率

入所定員100人のうち、30人を調査対象とした。実際の聞き取り人数29人、聞き取り不可1人、回答率96.7%となっている。なお、割合(%)は小数点第2位を四捨五入したため、合計が100%とならない場合がある。

### ○総評

14問中9問(「食事や職員の言葉使い」、「施設が清潔で気持ちよく安全に生活できる」等)で満足(はい)の割合が69%以上である。不満足(いいえ)の割合が多い(10%台)項目は、「入浴の時間帯や回数」、「したいことが自由にできる」、「不満や要望にきちんと対応してくれる」等であった。どちらでもない(不明)の割合が多いのは、「入浴の時間帯や回数」、「健康状態等の相談に応じてくれる」、「不満や要望に対応してくれる」である。全体的に利用者の満足度は高い。

Q1 食事はおいしいですか。

はい 27 件( 93.1% )    いいえ 1 件( 3.4% )    不明 1 件( 3.4% )

Q2 食事方法(食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助方法等)に満足していますか

はい 24 件( 82.8% )    いいえ 1 件( 3.4% )    不明 3 件( 10.3% )

Q3 入浴は、時間帯や回数などあなたの希望に添って行われていますか。

はい 8 件( 27.6% )    いいえ 3 件( 10.3% )    不明 15 件( 51.7% )

Q4 お風呂や移動・移乗などの介助は安心できますか。

はい 23 件( 79.3% )    いいえ 1 件( 3.4% )    不明 3 件( 10.3% )

Q5 生活に必要な介助を十分受けていますか。(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 20 件( 69.0% )    いいえ 3 件( 10.3% )    不明 4 件( 13.8% )

Q6 あなたが他の人にみられたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか

はい 20 件( 69.0% )    いいえ 1 件( 3.4% )    不明 6 件( 20.7% )

Q7 部屋や食堂、トイレなどはいつも清潔で気持ちよく過ごせますか。

はい 26 件( 89.7% )    いいえ 0 件( 0.0% )    不明 0 件( 0.0% )

Q8 毎日の生活の中で、あなたのしたいことが自由にできますか。(趣味、テレビ等)

はい 13 件( 44.8% )    いいえ 4 件( 13.8% )    不明 7 件( 24.1% )

Q9 ボランティアや地域の方々と楽しく交流する機会がありますか。

はい 20 件( 69.0% )    いいえ 2 件( 6.9% )    不明 5 件( 17.2% )

Q10 緊急時(体調急変時やけがなど)への対応は十分ですか。

はい 19 件( 65.5% )    いいえ 2 件( 6.9% )    不明 5 件( 17.2% )

Q11 職員は、あなたに乱暴な言葉を使ったり、命令したりせず、丁寧に接してくれますか。

はい 20 件( 69.0% )    いいえ 3 件( 10.3% )    不明 3 件( 10.3% )

Q12 あなたの健康状態や身体状況について相談に応じてくれますか。

はい 11 件( 37.9% )    いいえ 2 件( 6.9% )    不明 13 件( 44.8% )

Q13 職員は施設や職員に対する不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。

はい 12 件( 41.4% )    いいえ 3 件( 10.3% )    不明 10 件( 34.5% )

Q14 この施設であなたは安全に安心して生活できますか。

はい 20 件( 69.0% )    いいえ 3 件( 10.3% )    不明 2 件( 6.9% )

Q15 日頃感じている施設に対する意見、ご要望などご自由にお書きください。

①盆・正月に息子が迎えに来て家に一泊することが楽しみ。②皆親切で、家族でも出来ないくらいのことをしてくれて、ありがたい。園長が一人ひとりに挨拶してくれる。③幸せです。これ以上の幸せはない。④職員との会話を楽しんでいる。⑤オムツ交換上手にやってくれる。⑥アイスクリームが欲しいといったら出してくれた。⑦湯船に入りたい。前の施設は良かった。⑧コールを押すなという。⑨頭を洗うときに耳栓があると安心。⑩食後ゆっくり洗面したい。⑪あっちこっち痛い。⑫早く元気になって家に帰りたい。  
(重複する内容の意見はまとめました)