

利用者調査結果報告書

社会福祉法人 恩賜財団東京都同胞援護会

フジホーム

11指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

| | | | | | |
|---------|-----|----|----|-----|-----|
| ■調査実施期間 | 配布日 | 令和 | 2年 | 11月 | 12日 |
| | 回収日 | 令和 | 2年 | 11月 | 12日 |
| ■報告書作成月 | | 令和 | 2年 | 12月 | |

… 目 次 …

1. 調査概要
2. 調査全体コメント
3. 施設に対する満足度
4. 調査結果
5. 設問別自由意見
6. 総合的な感想について
 1. 日頃感じている施設に対する意見・要望
 2. 調査について気づいた点

特定非営利活動法人アクティブハンディネット

認証番号 機構05-154

〒203-0054 東京都東久留米市中央町4-7-1

Tel:042-470-7050 Fax:042-470-7051

1. 調査概要

| | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|
| 調査対象 | 令和2年11月1日現在の利用者対象とした。 |
| 調査方法 | 評価者3人で施設に訪問。施設から選抜された利用者18人と、一人ひとり面接調査法（面接調査者が聞き取り、調査票に記入）で実施を行った |
| 利用者総数（人） | 100 |
| 調査対象者数（人） | 18 |
| 有効回答数（人） | 18 |
| 利用者総数に対する回答者割合 | 18% |

【調査対象者属性】 回収数 N= 18

| | | | | | | | | |
|--------------------|-------|--------------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| 1)年齢 (人数) | 65歳未満 | 65～ | 70～ | 75～ | 80～ | 85～ | 90歳以上 | 無回答 |
| | | 70歳未満 | 75歳未満 | 80歳未満 | 85歳未満 | 90歳未満 | | |
| | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 9 | 0 |
| 2)性別 (人数) | 男性 | 女性 | 無回答 | | | | | |
| | 1 | 17 | 0 | | | | | |
| 3)要介護度 (人数) | 要介護1 | 要介護2 | 要介護3 | 要介護4 | 要介護5 | 無回答 | | |
| | 0 | 0 | 5 | 13 | 0 | 0 | | |
| 4)施設での生活年数 (人数) | 6ヶ月未満 | 6ヶ月～ 1年未満 | 1年～ 3年未満 | 3年～ 5年未満 | 5年～ 10年未満 | 10年～ 15年未満 | 15年～ 20年未満 | 20年以上 |
| | 2 | 0 | 6 | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 |

2. 調査全体のコメント（問1～問14の回答率の比較）

・総合的な満足度としては、「大変満足」が39%、「満足」が44%となっており、よいと答えた人が83%を占めている。

●設問の中で「はい」の比率が高かった上位は、次の項目であった。

問2. あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（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）

問5. あなたは、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ると思いますか

問9. あなたは、職員が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

（各々100%、18人）

問3. あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）

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

（各々94%、17人）

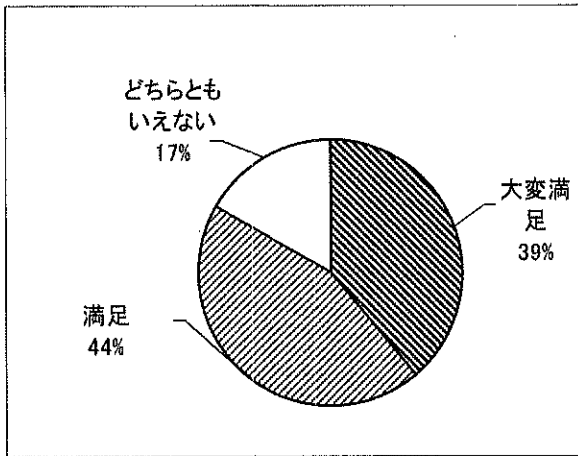
問1. あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか

（89%、16人）

問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

（83%、15人）

3. 施設に対する満足度



※満足度については「6. 総合的な感想」を参照

※使用している比較データ

| | |
|---------------|----------------|
| ○ | 比較データは使用していません |
| × | 比較データを使用しています |
| 比較データ (詳細) | |
| 調査実施年 | |
| データ件数 | |

比較データ(施設満足度)

4. 調査結果

■サービスの提供

□はい □どちらともいえない ■いいえ □無回答・非該当

0% 20% 40% 60% 80% 100%

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------|----|------|-----|
| 問1. あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか | 問1 | 89% | 11% |
| 比較 問1 | | | |
| 問2. あなたは、生活するうえで必要な介助を受けていると思いますか (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) | 問2 | 100% | |
| 比較 問2 | | | |
| 問3. あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか (趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など) | 問3 | 94% | 6% |
| 比較 問3 | | | |
| 問4. あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか | 問4 | 78% | 22% |
| 比較 問4 | | | |

■安心・快適性

□はい □どちらともいえない ■いいえ □無回答・非該当

0% 20% 40% 60% 80% 100%

| | | | |
|----------------------------------------------|----|------|-----|
| 問5. あなたは、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ると思いますか | 問5 | 100% | |
| 比較 問5 | | | |
| 問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか | 問6 | 83% | 17% |
| 比較 問6 | | | |
| 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 | 問7 | 78% | 22% |
| 比較 問7 | | | |
| 問8. あなたは、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 | 問8 | 56% | 44% |
| 比較 問8 | | | |

□はい □どちらとも ■いいえ □無回答・非該当

■利用者個人の尊重

0% 20% 40% 60% 80% 100%

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|--------|--|--|--|--|
| 問9. あなたは、職員が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 | 問9 | | | | |
| | 比較 問9 | | | | |
| 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 | 問10 | | | | |
| | 比較 問10 | | | | |
| 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 | 問11 | | | | |
| | 比較 問11 | | | | |
| 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、わかりやすいと思いますか | 問12 | | | | |
| | 比較 問12 | | | | |

■不満・要望への対応

□はい □どちらとも ■いいえ □無回答・非該当

0% 20% 40% 60% 80% 100%

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------|--------|--|--|--|--|
| 問13. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか | 問13 | | | | |
| | 比較 問13 | | | | |
| 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 | 問14 | | | | |
| | 比較 問14 | | | | |

5. 設問別自由意見

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 問1. あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか | |
| 1 | 出された食事は全部食べます。 |
| 2 | お肉の料理がもっと食べたい |
| 3 | おいしく、おかゆのため、毎回、食べすぎています |
| 4 | おいしいけどもっと量は多い方が良い |
| 5 | 献立の中身による。 |
| 6 | その時によっておかずの量がちがう。もう少し塩けがあると良い。 |
| 7 | 食事制限はあるが、美味しいです。 |
| 8 | 食事は美味しい。まったく問題ないです。 |
| 9 | 美味しいです。味付けも良いです。食べすぎてしまいます。 |
| 10 | 味付けをもう少し濃くしてほしい。 |
| 11 | おいしいので、全部食べます。 |
| 12 | 敬老会にごちそうが出ました。 |
| 13 | 好き嫌いを言う身分ではないよ そばもうどんも食べる |
| 14 | おいしいです。なんでも食べます。敬老会のごちそうは、何だったか、忘れました |
| 15 | 敬老会にごちそうが出ました。 |
| 16 | おいしい時とおいしくない時があります。 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 問2. あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか(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) | |
| 1 | 満足しています。 |
| 2 | 職員が少ない時に困る時がある。 |
| 3 | おかげさまでよくやってくれます。 |
| 4 | トイレも、お風呂も手伝ってもらっています。ナースコールはほとんど使いません |
| 5 | ほとんどなんでもできます。たまに病院に行く時につきそってもらいます |

| | |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 問3. あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など) | |
| 1 | 特にクラブには入っていませんがここでの生活は楽しいです |
| 2 | 民謡と演歌が好きです |
| 3 | 楽しく過ごしていますが目が悪いので限界を感じます。 |
| 4 | ししゅうが好きです |
| 5 | カラオケが好きです |
| 6 | TVを観ていることが多い。 |

| | |
|----|------------------------------|
| 7 | 自分の部屋ですごしている。 |
| 8 | 歌を唄いたいけどできていない。 |
| 9 | 歌を唄うのが好きです。 |
| 10 | ぼさっとテレビをみています。洗濯物のたたみもやっている。 |
| 11 | 習字書いたのを貼り出してもらっています。 |
| 12 | なんでも好きだけど、歌がいい。 |
| 13 | 体操もない。歌をうたう位だな。 |
| 14 | 歌や体操しています |
| 15 | 皆で歌をうたいます。 |
| 16 | みんなで歌をうたっています。 |

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| 問4. あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか | |
| 1 | 声はかけてくれます。 |
| 2 | みなさん忙しいそうで！ |
| 3 | 看護師さんが声をかけてくれます。 |
| 4 | まあ、声をかけてくれます。 |
| 5 | いつも元気なのであまりきかれません |
| 6 | なんでもよく食べるから元気だよ。 |
| 7 | よく聞いてくれます。大丈夫、いつでも元気です。 |
| 8 | たまにはきいてくれます |

| | |
|-------------------------------------------|----------------------|
| 問5. あなたは、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ると思いますか | |
| 1 | 目が悪いので分かりません清潔だと思います |
| 2 | きれいになっています。 |

| | |
|------------------------------------|---------------------------|
| 問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか | |
| 1 | 職員さんは皆んなやさしいです。 |
| 2 | 職員さんは大半良い人ばかりですが中には変な人もいる |
| 3 | 職員さんはいい人ばかりです。 |
| 4 | なんでちゃんと言わないのかと思うことが多い。 |
| 5 | とても良いです。 |
| 6 | 別に悪くありません。 |
| 7 | ふつうです。 |
| 8 | まあまあです。やさしい人もきつい人もいます。 |
| 9 | とてもやさしくてよく話をきいてくれます。 |

| | |
|----|-----------------|
| 10 | ございます言葉はいらないね |
| 11 | こわい人はいないし、ふつうです |

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

| | |
|---|---------------------------|
| 1 | 以前体調が悪くなった時、良く面倒を見てくれました。 |
| 2 | 昨年、風邪をひいた時に対応してくれました。 |
| 3 | ちゃんと対応してくれました。 |
| 4 | 元気なのでわかりません |
| 5 | 病気になった事がないからわからない |
| 6 | 入ったばかりでよくわかりません |
| 7 | いかがですかとよくきいてくれます |
| 8 | 病気になった事がないのでわかりません |

問8. あなたは、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

| | |
|----|----------------------------|
| 1 | 利用者同志のいさかいは聞いた事がない |
| 2 | 職員さんもかかわってくれますが、私が色々と注意します |
| 3 | 口論はたまにあるが、上手に対応しています。 |
| 4 | 対応してくれると思います。 |
| 5 | けんかをみたら職員の人に話します。 |
| 6 | みんな良くて、けんかとかないです |
| 7 | けんかする人はいない |
| 8 | けんかしている人は見ないのでわかりません |
| 9 | けんかは見た事がないです |
| 10 | けんかしたり大きな声を出す人はいません |

問9. あなたは、職員が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

| | |
|---|-------------------------|
| 1 | 利用者の目線で話しをしてくれます。 |
| 2 | 不安がある時に話すと、ちゃんと応えてくれます。 |
| 3 | 普通に接してくれている。 |
| 4 | みんなやさしい |
| 5 | みんな良く話をしてくれます |
| 6 | よく声をかけてくれます。 |

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

1 恥ずかしい思いはした事はありません。

2 わからない

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

1 娘が話を聞いています。

2 特にないと話した。

3 そういう話はした事はありません

4 話し合いはない

5 わからない

6 話し合いはなかったです

7 面談した事はないです

8 職員と話し合いをした事はありません

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、わかりやすいと思いますか

1 ちゃんと説明してくれて、サインをします。

2 わからない

問13. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか

1 不満はないです。

2 言えばやってくれます。

3 お願いする事はないけど、大丈夫と思います

4 気の毒でたのめない。自分でなんでもする

5 お願いしたい事はありません。

6 困った事がないのでわかりません

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

1 書いてあります。

2 娘が対応してくれます。

3 困ったことはないので心配していません。

4 わからない

5 困った事はないので知りません

6. 総合的な感想について

1. 日頃感じている施設に対する意見・要望

| NO. | 意見 |
|-----|---------------------------------------------------------------|
| 1 | ・コロナで中止になっているが音楽クラブを早く再会して欲しい・歌うのも好きです |
| 2 | 毎日の生活に満足しています。 |
| 3 | 家庭には多少問題を感じていますが、この施設は安心して、楽しくらしています |
| 4 | ・ここでは楽しく生活しています。 |
| 5 | ・脳こうそくの前調をみつけてくれて、感謝しています。・外に出たい。近くの公園などに行きたいです。ショッピングにも行きたい。 |
| 6 | ・職員のみなさんとも忙しそうで…。・朝の更衣で、一言も声をかけてくれない人がいます。・感謝はしています。 |
| 7 | ・ストマを付けているので不自由です。・抗がん剤をのんでいるので、身体がかゆくなり、夜2, 3回起きてしまうのがつらいです。 |
| 8 | 良くしてもらっているので、満足しています。 |
| 9 | ・お風呂入るときに、準備してくれています。・髪がかゆくて仕方がないんです。身体の部分がかゆい。(薬はぬってもらっている) |
| 10 | ・たまに、外に出たいなあ。ほとんど表に出ていないです。 |
| 11 | ない |
| 12 | ない |
| 13 | ない |
| 14 | ここはすごく穏やかで、感じいいです。 |
| 15 | ない |

2. 調査について気づいた点

| NO. | 意見 |
|-----|------------------|
| 1 | こうした調査は必要だと思います。 |
| 2 | 特にないです。 |
| 3 | また来てほしいです。 |
| 4 | 年に1回来ても大丈夫ですよ。 |
| 5 | 特にありません。 |
| 6 | 特にないです。 |
| 7 | ない |
| 8 | ない |
| 9 | ない |
| 10 | ない |
| 11 | ない |

