

利用者本人調査取りまとめシート(弥生苑)

結果の特徴

【調査対象】

利用者 73 名のうち、予め施設側にリストアップを依頼した 10 名（入所者の 13.6 %）を調査対象とした。

〔調査対象者の概要と施設全体の対比〕 ※（ ）内は施設全体

有効回答数	: 10 名	
性別	: 男性 2 名/女性 8 名	(男性 15 名/女性 58 名)
平均年齢	: 83.0 歳	(83.8 歳)
平均入所年数	: 4 年 1 ヶ月	(3 年 7 ヶ月)

【調査方法】

評価調査員 2 人がそれぞれ個室で、利用者と一対一になり、30 分程度の聴き取り調査を実施した。当初予定していた 1 名が体調の変化により調査が不能となり、急遽代替りの利用者で対応した。また、1 名は聴き取りに際し、一部の質問項目について現在と過去の状況が混同していたため、「わからない」の回答表示にした。

【利用者本人調査全体のコメント】

- 調査対象者の殆どは、明確な回答内容が殆どであった。施設内環境や職員の対応については、全体的に利用者の満足度は高い傾向にあると感じられる。
- リハビリや機能回復のための訓練については、8 人の利用者が十分に行われていないと回答し、満足度が低い傾向にある。
- 職員とは気軽に話せるという回答は多かったが、職員への遠慮などから施設に対する不満や要望を気軽に言うことが出来ると答えたのは約半数であった。
- 全体として満足度は高い傾向にあるが、利用者の潜在的な要望に対応することで、更に満足度の向上が期待できると考える。

【質問項目別の特徴】

《入所時の十分な説明》

殆どの利用者は、鮮明に覚えていないまでも家族を含めて説明を受けていると認識している。

《ケア計画書は希望に合った内容か》

ここでの生活に全員が満足しているため、約半数の利用者は計画作成と実施状況への自分の関わりについて、認識が乏しかった。生活リズムは全員が合っていると答えている。

《施設の快適さ》

殆どの利用者が、清掃状況、室温・換気・照明等の生活環境について快適と答えていた。

《食事》

殆どの利用者が、常食、おかゆ食を問わず、ご飯そのものの味や副食も美味しいと評価し完食している。

《入浴》

殆どの利用者が、入浴回数、時間について満足していたが、体質の関係で汗が出やすいので、大汗の時に直に入れるようにシャワー浴の柔軟な対応を望む要望もあった。

《排泄》

殆どの利用者は自立をしていたが、体調が悪い時や介助が必要な利用者はよく面倒をみってくれると答えている。

《余暇・生活内容の自由》

概ねの利用者は、自分の生活歴、力に応じて自由に暮らしている。ただ、テレビが有料のため経済的なことを考え、控えている利用者もいる。

《健康管理・機能回復》

半数以上の利用者は、自分たちのリハビリ・機能回復訓練への期待ほど、組織的にも、個人的にも対応が十分でないと感じている。一方、体調が悪いときの職員対応については、早く対応し気持ちよくしてくれると評価が高い。

《苦情への対応》

職員と日常気軽に話しをしており信頼関係が出来ているので、不満や要望があれば、日常会話と同じように言えると思っている利用者が半数いる一方、同数の利用者では、日常面倒かけていることや性格的なこともあり、気軽に言える雰囲気は認めつつも遠慮してしまうと答えている。

《プライバシー保護・人権擁護・職員の対応》

多くの利用者は、プライバシー保護、人権擁護での不満はなく、利用者同士でも気を遣っており、問題は無いと受け止めている。さらに、全員が職員は優しく接してくれると答えている。

《地域に開かれた運営》

ほぼ全員の利用者が、ボランティアが来ていることを知っており、楽しい時間を過ごすことが出来たと評価している。

《施設の満足度》

入所期間が1ヶ月と短い利用者が、まだ分からないと述べた以外、ほぼ全員が満足と答えている。