社会福祉法人 瑞光会 瑞江特別養護老人ホーム 様

平成26年度利用者調查集計結果介護者人福祉施設【特別養護者人ホーム】版

サポート・ネット 株式会社 <機構 13-220 >

# 利用者調査集計結果

事業者名	•	社会福祉法人	瑞光会
<b>学</b> 未 H T	•	11111111111111111111111111111111111111	細ノし乙

施設名 : 瑞江特別養護者人ホーム 様 サービス種別 : 介護者人福祉施設【特別養護者人ホーム】

## 目次

利用者調査結果報告		р1
利用者調查回答集計結	[果一覧	p2
利用者調査回答集計結果		рЗ
利用者調査回答コメント	集(問いごとのコメント)	p13
利用者回答集計結果	〔施設に対するご意見・ご要望〕	p20
利用者回答集計結果	〔今回の調査についてお気づきになった点〕	p20

## 利用者調查結果報告

事業所名 : 瑞江特別養護老人ホーム 様

事業所と協議し、入居者80名からコミュニケーションの取れる10名を対象に、対面聞き取り方式によるアンケート調査を実施しました。

調査対象

| アンケート調査を実施しました。 | |

調査方法

インタビューは、調査対象利用者のプライバシーの保護に考慮し別室を設け、インタビュー直前に、対象者一人ひとりに職員から改めて声を掛けてもらい案内しました。調査は2名で行い、午前10時から開始し、午後2時頃に終了しました。

利用者総数

80

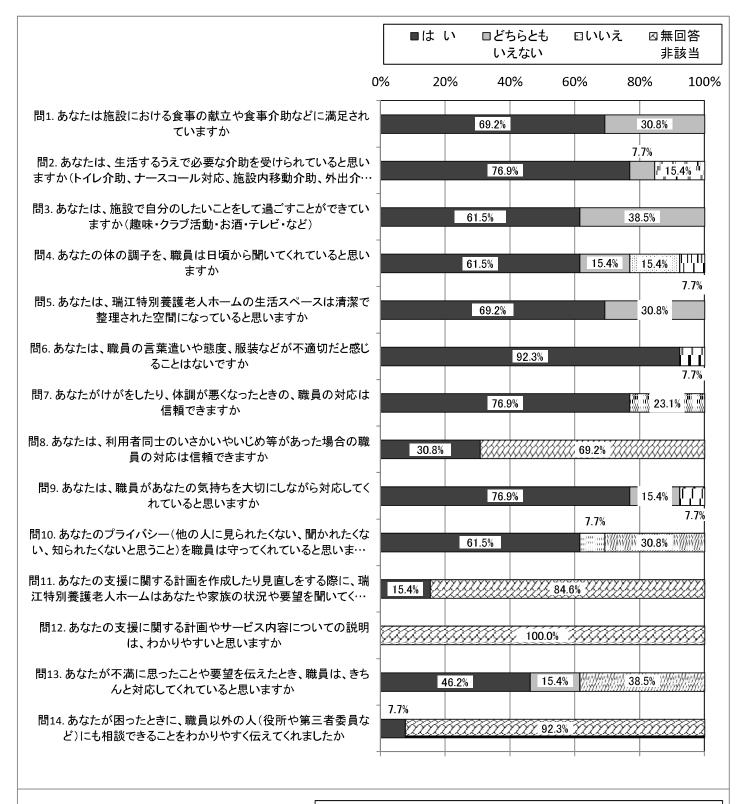
共通評価項目による調査対象者数 共通評価項目による調査の有効回答者数 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	13	13
0	13	13
0.0	16.3	16.3

#### 利用者調査全体のコメント

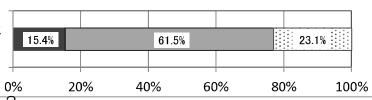
利用者への直接処遇(問2〔必要な介助の提供〕、問6〔職員の接遇態度〕)や、個人の尊厳の尊重(問7〔個人の意志の尊重〕)についての設問の満足度は高く、職員への不満や要望(問13〔意見・要望の言いやすさ〕)も少ないため、利用者の心身の安定(問8〔利用者間のトラブルへの職員の対応〕)につながっていることがうかがえます。しかしながら、計画についての発信力(問11〔計画立案の際の要望の把握〕、問12〔計画内容の説明〕)が利用者に十分に伝えきれていないことがうかがえました。そのため、利用者はサービス提供の意図を感じることなく、生活上のやりがいや生きがい(問3〔アクティビティの充実度〕)を見いだせていない方が見受けられました。ただし、ボランティア活動による水曜喫茶や木曜音楽クラブの開催を楽しみにしている調査対象利用者は多く、満足度としては高い数値を示し、利用者の趣味・嗜好に合うアクティビティを待望していることが類推されます。総合的な感想において、調査対象利用者13名10名が「大変満足」「満足」を選択し、満足度は高いことがうかがわれましたが、改善期待の意見も寄せられました。

# 利用者調查回答集計結果一覧



■大変満足 □満足 □どちらともいえない □不満 □大変不満 □無回答

[1] 現在利用しているホームを総合的にみて、どのように 感じていらっしゃいますか。

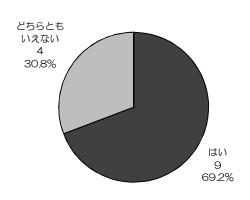


## 利用者調查回答集計結果

#### ≪サービスの提供≫

#### 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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	9	4	0	0	0
比率	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%

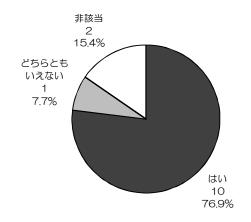


調査対象利用者13名のうち、9名 (69.2%)の回答内容を「はい」としました。「おいしい」「満足している」 「味付けが良い」などの意見が多く寄せられました。「固い」「おいしい時とそうではない時がある」などの意見は、「どちらともいえない」としました。味や配膳時間の短縮などの改善期待のある意見が一部にありましたが、調査対象利用者の満足度は、高いことがうかがわれます。

#### ≪サービスの提供≫

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)

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	10	1	0	2	0
比率	76.9%	7.7%	0.0%	15.4%	0.0%



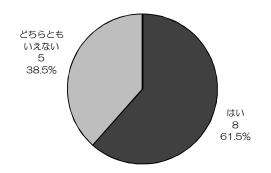
調査対象利用者13名のうち、10名 (76.9%)の回答内容を「はい」としま した。「ナースコールで職員を呼ぶとす ぐに来てくれる」「丁寧に介助してくれ ている」等の意見が多く寄せられまし た。「人数が少ないので、職員を呼んで も、すぐに来る時もあるし来ない時もあ る」旨の意見は「どちらともいえない」 とし、自立度が高く、介護の必要はない と回答された意見は「非該当」としまし た。一部に改善期待の声が寄せられまし たが、調査対象利用者全体の満足度は高 いことがうかがわれます。

## 利用者調查回答集計結果

#### ≪サービスの提供≫

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ていますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など)

7, 222 CC2						
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	
実数	8	5	0	0	0	
比率	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	

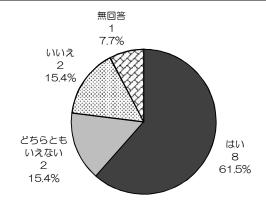


調査対象利用者13名のうち、8名 (61.5%)の回答内容を「はい」としま した。ボランティア活動による水曜日の 喫茶と、木曜日の音楽クラブを楽しみに している方が多く見受けられました。 「クラブ活動はない」「日中はテレビを 観ているだけ」などの意見は「どちらと もいえない」としました。

#### ≪サービスの提供≫

#### 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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	8	2	2	0	1
比率	61.5%	15.4%	15.4%	0.0%	7.7%



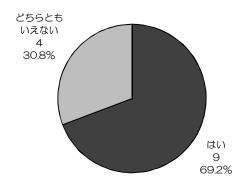
調査対象利用者13名のうち、9名 (69.2%)の回答内容を「はい」としま した。「職員は、良くやってくれる」、 「看護師が来て、体温と体重を測ってく れる」などの意見がありました。「職員 によって対応が違う。よく分らない」旨 の意見は「どちらともいえない」とし、 「聞いてこない」「聞いてこないが、具 合が悪かったら自分からいう」旨の意見 は「いいえ」としました。回答内容が、 方については、「無回答」としました。

## 利用者調査回答集計結果

#### ≪サービスの提供≫

問5. あなたは、瑞江特別養護者人ホーム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

10012		• > .0			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	9	4	0	0	0
比率	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%

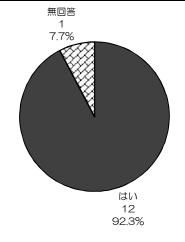


調査対象利用者13名のうち、9名 (69.2%)の回答内容を「はい」としま した。「いつもきれい」「掃除が行き届 いている」などの意見が寄せられまし た。「普通」「汚いわけではない」「旨 の意見は「どちらともいえない」としま した。調査対象利用者の満足度は、かな り高いことがうかがわれます。

#### ≪サービスの提供≫

問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはない ですか

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	12	0	0	0	1
比率	92.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%



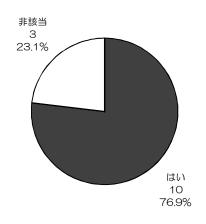
調査対象利用者13名のうち、12名 (92.3%)の回答内容を「はい」としま した。職員の言葉遣い、態度、服装につ いて、ほとんどの調査対象利用者は、高 い満足度を示しました。なお、回答選択 ができなかった意見は、「無回答」とし ました。

## 利用者調査回答集計結果

#### ≪サービスの提供≫

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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	10	0	0	3	0
比率	76.9%	0.0%	0.0%	23.1%	0.0%

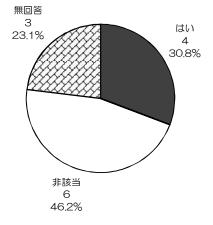


調査対象利用者13名のうち、10名 (76.9%)の回答内容を「はい」としま した。「ある程度そう思う」「ここにい れば安心していられる」等の意見が寄せ られ、ほとんどの調査対象利用者の満足 度は高いことがうかがわれました。「今 まで病気やケガをしたことがない」旨の 意見は、「非該当」としました。

#### ≪サービスの提供≫

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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	4	0	0	6	3
比率	30.8%	0.0%	0.0%	46.2%	23.1%



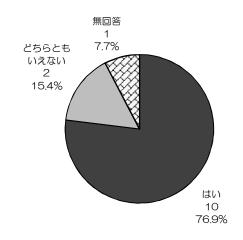
調査対象利用者13名のうち、4名 (30.8%)の回答内容を「はい」としました。「みんな仲良くしている」「問題のある利用者には、職員がついてなだめている」旨の意見が寄せられました。なお、利用者間のいさかいがない旨の意見は、「非該当」に、「よく分らない」旨の意見は、「無回答」としました。改善期待の声がなかったことから、調査結果以上に職員に信頼を寄せていることが推察されます。

## 利用者調查回答集計結果

#### ≪利用者個人の尊重≫

# 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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	10	2	0	0	1
比率	76.9%	15.4%	0.0%	0.0%	7.7%

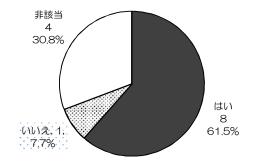


調査対象利用者13名のうち、10名 (76.9%)の回答内容を「はい」としま した。「大事にしてくれる」「ある程度 やってくれる」「普通な感じ」などの意 見が寄せられました。なお、「よく分ら ない」との意見は「無回答」としまし た。

#### ≪利用者個人の尊重≫

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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	8	0	1	4	0
比率	61.5%	0.0%	7.7%	30.8%	0.0%



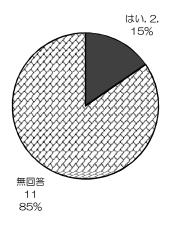
調査対象利用者13名のうち、8名 (61.5%)の回答内容を「はい」としました。「守ってくれている」「職員の日頃の態度でそう思う」「ある程度やってくれる」などの意見が寄せられました。「大事なことを人に話されたことがある」との意見は「いいえ」とし、「見られたくないことなどない」「秘密にしていることはない」「気にしていない」「今までそういうことはない」との意見は「非該当」としました。

## 利用者調査回答集計結果

#### ≪利用者個人の尊重≫

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、瑞江特別養護老人ホームはあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	2	0	0	0	11
比率	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	84.6%

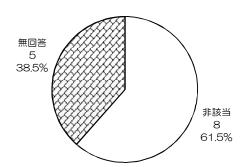


調査対象利用者13名のうち、2名 (15.4%)の回答内容を「はい」としま した。「聞いてくれる」「聞かれたこと があり、話ができた」旨の意見が寄せら れました。「計画があることなど知らな い」「そのような書いたものがあると、 分かりやすいと思う」「よく分らない」 旨のほか、質問の主旨に沿った回答が得 られなかった意見は「無回答」としまし た。

#### ≪利用者個人の尊重≫

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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	実数O		0	8	5
比率	0.0%	0.0%	0.0%	61.5%	38.5%



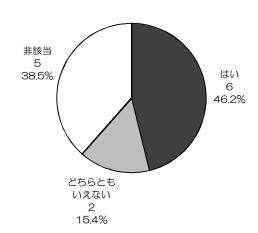
調査対象利用者13名のうち、「はい」に 分類できる意見は寄せられませんでした。「説明はない。聞いていない」旨の 意見を「非該当」とし、「分らない」と の意見、並びに質問の主旨に沿った回答 が得られなかった意見は「無回答」としました。

## 利用者調査回答集計結果

#### ≪不満・要望への対応≫

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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	実数 6		0	5	0
比率	比率 46.2%		0.0%	38.5%	0.0%

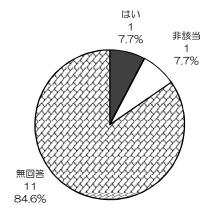


調査対象利用者13名のうち、6名 (46.2%)の回答内容を「はい」としま した。「ちゃんと対応してくれる」「言 いたいことは言える。職員もちゃんと応 えてくれる」「職員には、我慢せずに何 でも言える」との意見は「はい」とし、 「その時によって違う」「半分半分」と の意見を「どちらともいえない」としま した。「希望や要望はない」「そのよう なことをしたことはない」「必要ないと 思う」との意見を「非該当」としまし た。

#### ≪不満・要望への対応≫

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

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
実数	実数 1 O		0	1	11
比率	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%	84.6%



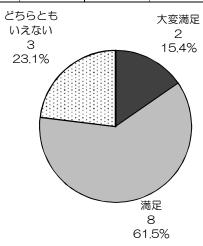
調査対象利用者13名のうち、1名 (7.7%)の方が「知っている」と回答され「はい」としました。「そういうものは関係ない」との意見は「非該当」とし、「知らない」、あるいは質問の主旨に沿った内容ではない意見を「無回答」としました。入所時に第三者委員について説明をしていますが、記憶に留めている利用者はごく少数であると見受けられます。

## 利用者調查回答集計結果

#### ≪総合的な感想について≫

## 〔1〕 施設はあなたにとって良いところだと思いますか。

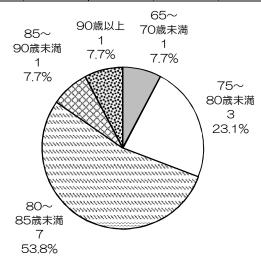
	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
実数	2	8	3	0	О	0
比率	15.4%	61.5%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%



#### ≪利用者調査参加者属性≫

## F1. あなたの年齢

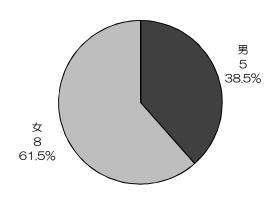
	65歳未満	65~ 70歳未満	70~ 75歳未満	75~ 80歳未満	80~ 85歳未満	85~ 90歳未満	90歳以上	無回答
実数	0	1	0	3	7	1	1	0
比率	0.0%	7.7%	0.0%	23.1%	53.8%	7.7%	7.1%	0.0%



## ≪利用者調査参加者属性≫

## F 2. あなたの性別

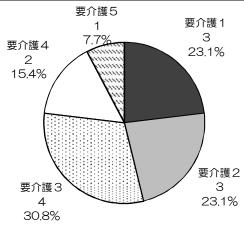
	男	女	無回答
実数	5	8	0
比率	38.5%	61.5%	0.0%



## ≪利用者調査参加者属性≫

## F3. 要介護度

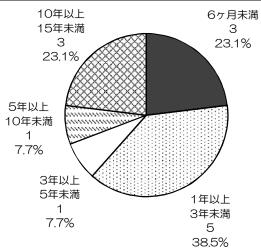
	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
実数	3	3	4	2	1	0
比率	23.1%	23.1%	30.8%	15.4%	7.7%	0.0%



## ≪利用者調査参加者属性≫

## F4. この施設での生活年数

	6ヶ月未満	6ヶ月以上 1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満		15年以上 20年未満	20年以上
実数	3	0	5	1	1	3	0	0
比率	23.1%	0.0%	38.5%	7.7%	7.7%	23.1%	0.0%	0.0%



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

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	はい	01	歯が悪いので固いものは食べられない。うどんやそばも出てくるがおいしい。
2	はい	02	カレーライス、魚の煮付けが好き。
3	はい	03	まあ、おいしい。野菜が好き。食事は自分で作っている。
4	はい	04	味はおいしい。好き嫌いはない。
5	はい	05	味はおいしい。メニューはいろいろあるが、酢豚が好き。
6	どちらとも いえない	06	普通。その時による。
7	はい	07	味はまあまあ。普通。今は押し付けられるので、何でも食べる。量は大丈夫。運動していない ので、ちょうど良いと思う。
8	どちらとも いえない	08	入れ歯になったので、固い物は噛めない。職員は分かっているのに、固い物が出てくる。味ど ころではないが、仕方がない。
9	どちらとも いえない	09	味は普通。献立は単調。食べにくくはない。分量はちょうど良い。待たされることはあるが、 しょうがないと思う。
10	はい	10	味は良いが、量が少ない。メニューはいろいろと出てくる。配膳は待たされる。
11	どちらとも いえない	11	良い時もあれば、悪い時もある。
12	はい	12	味がおいしい。おかずがおいしい。分量は、3分の2にしてもらっている。
13	はい	13	おいしい。いろいろと出していただいている。分量もちょうど良い。うどんが噛み切れなくて 残してしまう。そばは食べられる。

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)

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	はい	02	ナースコールを押すと、すぐに来てくれる。
2	はい	03	月に2回位、家族が来る。外出はたまにあり、職員と一緒に外出する。車イスで移動してお り、自分で動かしている。
3	非該当	04	移動は自分の足でしている。何でも自分一人でしている。
4	はい	05	洋服の着換え等、一人でしている。ナースコールは、押すとすぐに来てくれる。
5	非該当	06	自分一人でしている。
6	はい	07	自分で移動している。散歩はしない。ナースコールは呼んだことがない。風呂は、車イスで連 れて行ってもらっている。
7	はい	08	後回しにされてしまう。トイレの時は困ってしまう。仕方ないが。何とかやっているので、 「満足」を選択する。
8	どちらとも いえない	09	人数が少ないので、職員を呼んだ場合、すぐに来る時もあるし来ない時もある。風呂は丁寧に してもらっている。
9	はい	10	不自由はしていない。
10	はい	11	入浴介助は丁寧にやってもらっている。ポータブルも、使ったらすぐに洗ってくれる。
11	はい	12	夜はぐっすり眠れる。職員は夜、定期的に回ってくる。入浴は週2回で、職員は手伝ってくれ る。散歩はあまり行っていない。
12	はい	13	ナースコールを押したらすぐに来てくれる。トイレの時もすぐに対応してくれる。散歩は、桜 が咲いた時など、時々連れて行ってくれる。

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ていますか(趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など)

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	どちらとも いえない	01	クラブ活動はない。テレビは食堂で観ているが、自分の部屋にはない。
2	どちらとも いえない	02	テレビを観ている以外は何もしていない。
3	はい	03	民謡の先生がたまに来る。カラオケを皆で歌う。カラオケの店で働いていた。
4	どちらとも いえない	04	クラブ活動はない。テレビを観ているか、うとうとしている。
5	はい	05	民謡などの歌会には出ない。先生が来て、エレクトーンで軍歌や青い山脈を弾いてくれるのが 楽しみ。月に1回、木曜の午後にやっている。
6	どちらとも いえない	06	クラブ活動はない。ラジオを聞いている。
7	どちらとも いえない	07	クラブ活動はやっていない。自分の部屋でラジオを聞いたり、食堂でテレビを観たりしてい る。
8	はい	08	普段はおしぼりだたみをしている。水曜喫茶と木曜音楽会に出ている。暇はあまり感じない。
9	はい	09	日中は寝て過ごしている。水曜喫茶には出ているが、あまり好きではない。おしぼりだたみを している。暇でしょうがないわけではない。
10	はい	10	カラオケ、水曜喫茶、木曜音楽クラブに行っている。それなりに楽しい。
11	はい	11	普段はベッドに横になっている。水曜喫茶、木曜歌の会には参加している。楽しい。歩きた い。散歩に行きたいが、なかなか出してくれない。
12	はい	12	普段は、テレビを観て過ごしている。3時頃から5時頃まで、おしぼりを巻いている。毎日楽 しいと感じている。
13	はい	13	日中は、テレビを観て過ごしている。夜ぐっすり眠れるのであまり眠くならない。音楽が好き で、水曜喫茶と木曜歌会に行っている。民謡が楽しみ。ハーモニカとピアノを聞くのが好き。

#### 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

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	いいえ	01	聞いてこない。下痢をした時など自分から言っている。
2	はい	03	眠れない時に睡眠薬をもらったらもうろうとした。自分の部屋なのに、違う部屋かと思った。
	いいえ	04	聞いてこない。
3	はい	07	聞いてくるが、具合が悪いということはない。
4	無回答	08	ひげが伸びているが仕方がない。耐えられる時は、自分で我慢している。
5	はい	09	<b>ත</b> る。
6	どちらとも いえない	10	まあまあ。聞いてきたり聞いてこなかったり。職員によって違う。よく分らない。
7	はい	11	職員はよくやってくれる。看護師は、体操をしてくれたり血圧を測ったりしてくれる。
8	はい	12	看護師は、体温、体重を測りに来てくれる。薬もちゃんとくれている。
9	はい	13	看護師が来て、体温や体重測定をしてくれる。ケガした時に対応してくれた。

問5. あなたは、瑞江特別養護老人ホーム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

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	はい	02	きれいにしている。
2	はい	05	パートの人が朝やっている。
3	どちらとも いえない	06	普通。
4	どちらとも いえない	07	普通。汚いことはない。
5	どちらとも いえない	08	仕方ない時がある。
6	どちらとも いえない	09	普通。
7	はい	10	掃除は行き届いていると思う。
8	はい	11	掃除が行き届いている。いつもきれいにしてもらっている。ベッドのシーツも、1週間に1回 以上、しょっちゅう取り換えてくれる。
9	はい	12	いつもきれいである。
10	はい	13	いつもきれい。整理整頓している。

問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	はい	01	辞めた職員で、言葉のきつい人がいたが、今は悪い人はいない。
2	無回答	07	ない。
3	はい	08	職員は、ちゃんとしている。
4	はい	09	職員としゃべったことがないので、言葉遣いについては分からない。態度は普通だと思う。服 装については、気にしていないのでよく分らない。
5	はい	10	職員の言葉遣いや態度は大丈夫。服装も良い。
6	はい	11	職員の言葉遣いや態度はみんな良い。服装もきちっとしている。
7	はい	12	職員の言葉遣い、態度、服装はちゃんとしている。
8	はい	13	みんなちゃんとしていただいている。正社員が黄色、パートの方が緑色なので分かりやすい。

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

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	非該当	04	今まで、そういうことはない。
2	はい	05	インフルエンザに罹ったが、対応が良かった。
3	非該当	06	ケガとかは特にない。
4	非該当	07	風邪はひかない。身体は丈夫。
5	はい	08	ある程度はそう思う。
6	はい	09	安心していられる。
7	はい	10	安心していられる。
8	はい	11	安心していられる。
9	はい	12	ここにいたら安心していられる。ここしかない。
10	はい	13	ここにいれば、安心していられる。

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

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	非該当	01	利用者同士のいじめ等はない。
2	非該当	02	利用者同士のけんか等はない。
3	非該当	03	利用者同士のいじめとかはない。
4	非該当	04	利用者同士のけんかやいじめはない。
5	非該当	05	利用者同士のけんかやいじめはないが、同じ部屋の人がカーテンを開けて除く時があるのが 嫌。
6	非該当	06	そのようなことは今までない。
7	無回答	07	そういう話を聞いたことがないから分からない。
8	はい	08	正確が悪い人がいるが、職員がついてなだめている。
9	無回答	09	よく分らない。
10	はい	10	仲良くやっている。そう思う。
11	はい	11	みんな仲良くしている。そう思う。実際には、利用者同士のいさかいなど起こらないが。
12	はい	12	他の利用者とはあまり話さない。職員は公平にしてくれる。
13	無回答	13	利用者同士、仲良くやっている。ケンカは見たことがないので、よく分らない。

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

No.	選択肢	シート No.	コ メ ン ト 内 容
1	どちらとも いえない	04	<b>どちらともいえない。</b>
2	どちらとも いえない	06	どちらともいえない。
3	はい	07	普通な感じ。
4	はい	08	ある程度やってもらっている。
5	はい	09	大事にしてくれていると思う。
6	無回答	10	よく分らない。
7	はい	11	そう思う。
8	はい	12	普通に思っている。
9	はい	13	大事にしていただいている。トイレの時も、やさしくしてもらっている。

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

No.	選択肢	シート No.	コ メ ン ト 内 容
1	いいえ	01	大事なことを人に話されたことがある。
2	非該当	03	見られたくないことなどない。
3	非該当	04	秘密にしていることはない。
4	非該当	06	気にしていない。
5	非該当	07	今まで、そういうことはない。
6	はい	08	ある程度、守ってくれると思う。
7	はい	09	そう思う。
8	はい	10	日頃の態度でそう思う。
9	はい	11	守ってくれると思う。
10	はい	12	そう思う。
11	はい	13	ちゃんと守ってくれている。部屋には黙って入ってくるが、そばに来て声を掛けてくれる。

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、瑞江特別養護老人ホームはあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	はい	01	聞いてくれる。
2	無回答	02	そういう計画があることは分からない。
3	無回答	03	そのようなことが書いてあると、分かりやすいと思う。
4	無回答	04	計画があることなど知らない。
5	無回答	06	そのようなものがあるのも知らない。
6	無回答	07	分からない。今まで聞かれたことはない。
7	無回答	08	あまりそういうところまで考えていない。
8	無回答	09	聞いてきたことはない。
9	無回答	10	ありません。
10	無回答	11	聞いてくることはあまりない。
11	はい	12	聞かれたことがあり、話ができた。
12	無回答	13	来た時に茶を出してくれた。よく気が付いてくれる。

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

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	非該当	01	説明は、あまりない。
2	非該当	02	説明はない。
3	非該当	03	特に説明はない。
4	非該当	04	説明されたことがない。
5	非該当	07	風呂は3日に1回というプランの説明はない。
6	無回答	08	そこまでは言っていないので、大丈夫だと思う。
7	非該当	09	説明はない。
8	無回答	10	ありません。
9	無回答	11	よく分らない。
10	無回答	12	よく分らないが、ここは良いところだなと思う。
11	非該当	13	説明は聞いたことはないが、楽しい。みんな仲良くしている。

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

No.	選択肢	シート No.	コメント内容
1	どちらとも いえない	03	その時によって違う。
2	非該当	04	希望や要望はない。
3	非該当	06	そのようなことをしたことはない。
4	非該当	07	希望や要望はない。
5	非該当	08	必要ないと思う。
6	どちらとも いえない	09	半分半分。
7	非該当	10	不満や要望はない。職員がそばにいることはあまりなく、タイミングもないので、言いたいことを言えていない。
8	はい	11	ちゃんと対応してくれる。
9	はい	12	言いたいことは言える。職員もちゃんと応えてくれる。
10	はい	13	職員には、我慢せずに何でも言える。

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

No.	選択肢	シート No.	コ メ ン ト 内 容
1	無回答	01	そのようなことは知らなかった。
2	無回答	07	説明はない。知らない。
3	非該当	08	そういうものは関係ない。
4	無回答	09	知らない。
5	はい	10	知っている。
6	無回答	11	知らなかった。
7	無回答	12	大体この辺で良いと思っている。
8	無回答	13	聞いたことがない。不満はもっていない。

# 利用者調査回答コメント集

[2] 日頃お感じになっている【瑞江特別養護老人ホーム】に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

No.	選択肢	シート No.	コ メ ン ト 内 容
1	満足	01	身体の調子が悪い時はつらいが、他は普通。身体の調子が良い時は、外に出たいと思う時もあるが、ここ2~3ヶ月、下痢気味なので無理だと思う。
2	大変満足	02	お風呂の回数がもっと増えた方が良い。
3	どちらとも いえない	03	食べたい物は自分で用意して看護師に渡して、欲しい時にもらう。お金を掛けて好きな時に ジュースなど事務所の人に出してもらう。
4	大変満足	03	社長とバカを言って話す。直接言ったこともある。
5	満足	04	お風呂は週2回だが、ちょうど良い。
6	どちらとも いえない	06	団体生活だから、上を見たらきりがない。
7	どちらとも いえない	07	ここはまあまあ。要望を言えばきりがない。団体生活だからきりがない。
8	満足	08	意見や要望はない。エンジョイしている。
9	満足	09	一応満足している。これ以上世話になりたくないので、これで良い。
10	満足	10	風呂は週2回で、ゆっくり入れる。食事の量を多くして欲しい。
11	満足	11	退屈している。足が歩けないが。
12	満足	12	意見や要望などはない。職員はちゃんとやってくれているので。
13	大変満足	13	意見や要望は今のところない。職員はちゃんとやってくれているので。

(3) 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

No.	選択肢	シート No.	コ メ ン ト 内 容
1	満足	01	初めての調査だったので少し緊張した。
2	大変満足	02	今回が初めて。また話しても良い。やさしい人だ。(涙ぐむ)
3	どちらとも いえない	03	区や病院からも話しに来た。
4	満足	04	調査は今回が初めて。
5	どちらとも いえない	06	今回初めてである。
6	満足	08	あまり…。