

評価結果集計

	第三者評価結果		
	a	b	c
共通評価基準(評価対象Ⅰ～Ⅲ)	45	7	1
合 計	45	7	1

徳山地区環境調査			
○	□	■	
1	1	1	共通調査結果(計画対象15区)
1	1	1	合計

真和館利用者調査結果（利用者の声）

【調査方法】

調査の手法	利用者への直接ヒアリング
調査対象者	調査対象者数 20名
対象者の抽出方法	利用者の中から 20名を無作為抽出

【調査結果】

調査結果総括	<p>事業所に対する総合的な評価としては、約 8 割の利用者が「とても良い」又は「やや良い」と回答されており、利用者の満足度が高いことがわかります。</p> <p>献立の変化や工夫については、ほぼ全員が「献立に変化や工夫がある」と回答されました。嗜好調査や利用者が参画する「メニュー検討委員会」などが行われている結果と見受けられます。</p> <p>病氣やけがなどへの対応については、8 割以上の利用者が「良く対応してくれる」と回答されました。医療ニーズが高い利用者も多いなかで、施設内での看護や通院介助などが十分に行われていることがうかがえます。</p> <p>プライバシーの保護については、9 割の利用者が「プライバシーが守られている」と回答されました。</p> <p>「毎日の生活」や「1 日の過ごし方」についても 8 割以上の利用者が「したいことが自由にできる」、「1 日の過ごし方は自分に合っている」と回答しており、利用者本位のサービスが提供されていることが見受けられます。</p> <p>しかし、今回の聞き取り調査では、ボランティアや地域との交流に対する利用者の意識が低いことがうかがえました。</p> <p>各種行事において、歌や茶道のボランティアとの交流も行われていますので、今後は、利用者の積極的な参加を呼び掛け、より一層の交流を図られることをお勧めします。</p> <p>サービス計画や契約の内容については、多くの利用者の理解が不十分であることもわかりました。今後は、文字を大きくし、写真やイラストを多く取り入れた説明資料を作成するなど、利用者の理解を深めるための工夫が求められます。</p>
--------	--

《サービス内容について》

1 献立は変化があり工夫されていますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	20	95.2	・いろいろ出ます。
いいえ	0	0.0	
どちらでもない	1	4.8	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

2 味はおいしいですか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	12	57.1	・おいしいです。 ・まあまあです。 ・味が薄いです。 ・良かったり、悪かったりです。
いいえ	3	14.3	
どちらでもない	6	28.6	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

3 個人の好みなど要望は聞いてくれますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	16	76.2	・頻繁に希望を聞いてくれます。 ・さしみが好きですが、なかなか出ません。 ・食べたいものを聞いてくれます。 ・たまに聞いてくれます。 ・要望は聞いてくれません。 ・選択食があります。 ・アンケートが行われています。 ・おかずを1品増やしてほしいです。 ・委員会で意見を聞いてくれます。
いいえ	2	9.5	
どちらでもない	3	14.3	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

4 お風呂はゆっくり入れますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	15	71.4	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゆっくり入れます。 ・ 一人でゆっくり入りたいです。職員が見守りを行うので落ち着きません。 ・ さっと入るのが好きです。
いいえ	3	14.3	
どちらでもない	3	14.3	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

◆お風呂の介助を受けていますか。

回 答	人数	割合
はい	4	19.0
いいえ	17	81.0
未回答	0	0.0
計	21	100.0

* 「いいえ」を選択した場合は、問 5 は省略

5 お風呂の介助は安心できますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	4	100.0	<ul style="list-style-type: none"> ・ 安心して入れます。 ・ 職員の見守りは、注意が必要な人だけにしてほしいです。
いいえ	0	0.0	
どちらでもない	0	0.0	
未回答	0	0.0	
計	4	100.0	

6 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)

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	12	57.2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車で病院に連れて行ってもらいます。 ・ トイレは自分で行きます。外出はしません。 ・ 旅行、食事会、キャンプ、ハイキング、お芝居、スポーツ大会に参加しています。 ・ 月2回、買い物に行っています。
いいえ	5	23.8	
どちらでもない	4	19.0	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

7 施設の部屋や毎日使うものは、汚れたときすぐにきれいにしてくれますか。（みんなで使う場所、部屋、寝具やタオルなど）

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	16	76.2	・シーツが汚れたら、交換してくれます。 ・衣類も洗濯してもらいます。
いいえ	1	4.8	・洗濯は自分でします。
どちらでもない	4	19.0	・トイレ掃除を手伝ってもらっている。
未回答	0	0.0	・食堂はきれいに掃除されています。
計	21	100.0	

8 日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	14	66.7	・よく声をかけてくれます。
いいえ	3	14.3	・あまり聞いてくれません。
どちらでもない	4	19.0	・看護師が血圧を測って、調子も聞いてくれます。
未回答	0	0.0	・調子が悪い時だけ聞いてくれます。
計	21	100.0	

9 病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	17	81.0	・病気の際は病院に連れて行ってもらいます。 ・歯医者に通院しています。
いいえ	0	0.0	・時々寝込みますが、自分で横になっているだけです。
どちらでもない	4	19.0	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

10 職員は丁寧に接してくれていますか。(嫌なことを言ったり、したりする職員はいない)

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	15	71.5	・みんなやさしいです。 ・嫌々ながら仕事をしていると感じられる職員がいます。
いいえ	4	19.0	・嫌なことを言われても気にしません。
どちらでもない	2	9.5	・たまに嫌なこともあります、我慢しています。
未回答	0	0.0	・上司に言いつける人がいます。
計	21	100.0	

11 他の人に聞かれないことや見られたいこと、秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	19	90.4	・恥ずかしいこともあります。
いいえ	1	4.8	
どちらでもない	1	4.8	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

12 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。(お酒、テレビ、趣味など)

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	17	81.0	・テレビを見ることが多いです。 ・自由にはしていますが、楽しみはありません。
いいえ	0	0.0	・もっと外出したいです。 ・寝ていることが多いです。
どちらでもない	4	19.0	・本を読んだり、テレビを見たり、俳句を詠んだりしています。 ・クラブ活動や体操をしています。
未回答	0	0.0	・アルコール依存症の治療が優先されます。 ・ピアノを弾いています。
計	21	100.0	

《生活支援について》

13 1日の過ごし方は、あなたにありますか。(ペース、生活内容)

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	18	85.7	・ゆっくり過ごしています。
いいえ	1	4.8	・集団生活で自由がありません。
どちらでもない	2	9.5	・施設の中は自由です。 ・禁止事項が多いです。
未回答	0	0.0	・自分で日課を決めています。
計	21	100.0	・クラブ活動やカラオケに参加しています。

《地域との交流について》

14 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。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	8	38.1	・わかりません。
いいえ	9	42.9	・ボランティアとか地域の人は見ません。 ・たまに来られていますが、話はしません。
どちらでもない	4	19.0	・義務感で参加しているが、きついです。 ・卓球バレーに参加しています。
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

《利用者意思の尊重について》

15 施設ではあなたの意思が尊重されていますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	12	57.1	・何でも言いやすいです。
いいえ	1	4.8	・ひとり一人の意見を聞くことは難しいと思います。最近はやっても無理なので言いません。
どちらでもない	7	33.3	
未回答	1	4.8	・言いたいことはありますが、遠慮していません。自由がありません。
計	21	100.0	・月1回の対話集会と意見箱があります。

《サービス計画について》

16 あなたへのサービス計画をつくる時、あなたの状況や、あなたの家族の要望をよく理解してくれましたか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	10	47.6	・いろいろ説明を聞きました。
いいえ	3	14.3	
どちらでもない	7	33.3	
未回答	1	4.8	
計	21	100.0	

17 サービス計画について、十分な説明がありましたか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	13	61.9	・入所前に見学に来ました。 ・最初は2ヵ月と聞いていましたが、長くなりました。 ・病院で説明を聞きました。
いいえ	4	19.0	
どちらでもない	3	14.3	
未回答	1	4.8	
計	21	100.0	

◆過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか。

回 答	人数	割合
はい	4	19.0
いいえ	17	81.0
未回答	0	0.0
計	21	100.0

*「いいえ」を選択した場合は、問18～20は省略

18 サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	3	100.0	・見学に来て、部屋を見ました。 ・病院から聞きました。
いいえ	0	0.0	
どちらでもない	0	0.0	
計	3	100.0	

19 ここに入ることを決める前に、この施設のサービス内容や利用方法について説明は十分ありましたか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	1	33.3	・説明はあまりありませんでした。
いいえ	2	66.7	
どちらでもない	0	0.0	
計	3	100.0	

◆契約の時、その場にいましたか。

回 答	人数	割合
はい	2	66.7
いいえ	1	33.3
計	3	100.0

* 「いいえ」を選択した場合は、問20は省略

20 契約の時、契約内容の確認は十分できましたか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	1	50.0	・よくわかりませんでした。
いいえ	1	50.0	
どちらでもない	0	0.0	
計	2	100.0	

《トラブル等への対応について》

21 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	12	57.1	<ul style="list-style-type: none"> ・気安く言えます。 ・言えるけど、言いません。 ・職員は忙しいので、遠慮して言えません。 ・言いにくい職員もいます。 ・意見箱の設置と月1回対話集会で言うことができます。 ・不満はありません。 ・職員とあまり話しません。
いいえ	3	14.3	
どちらでもない	6	28.6	
未回答	0	0.0	
計	21	100.0	

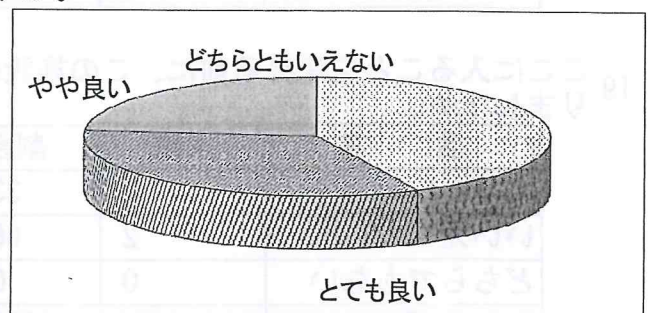
22 職員は不満や要望を良く聞いて対応してくれますか。

回 答	人数	割合	回答内容記述抜粋
はい	10	47.6	<ul style="list-style-type: none"> ・聞いてはくれますが、何も変わりません。 ・職員によって対応が違います。
いいえ	2	9.5	
どちらでもない	9	42.9	
計	21	100.0	

《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。

回 答	人数	割合
とても良い	9	42.9
やや良い	7	33.3
どちらともいえない	5	23.8
やや良くない	0	0.0
まったく良くない	0	0.0
計	21	100.0



(2) 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など

- ・言えばかりがありません。言うても一緒です。
- ・風呂は一人で入りたいです。
- ・何も無い。いつも寝てばかりいます。
- ・市からの4万円が来なくなって、困っています。
- ・夜、眠れなくてきついです。
- ・こづかいを増やしてほしい。タバコを買うとなくなってしまいます。
- ・もっと外出したいです。
- ・入浴時の見守り体制を検討して欲しいです。
- ・施設長と職員の人柄が良いです。
- ・足の調子が悪く、外歩き出来ないのが残念です。
- ・職員が少ないと思います。
- ・掃除の時間を短縮して欲しいです。
- ・病院に入院させられました。
- ・髪を短くしたいです。月曜日に美容師が来るが、通院と重なり利用できません。
- ・冬の風呂場が寒いです。
- ・男性が下着姿で歩くのが嫌です。

(3) 今回の調査についてお気づきになった点など
回答なし

