

利用者調査 結果集計表

		質問項目	はい	いいえ	その他	未回答
全サービス共通項目	職員の対応	問1 職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	45	0	1 時や人により違う	2
		問2 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	42	1	2 時や人により違う	3
	プライバシーへの配慮	問3 「自分が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	38	4	1 時や人により違う	5
		問4 職員が、居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	40	2	3 時や人により違う	3
	利用者の意向の尊重	問5 職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	41	0	3 時や人により違う	4
		問6 施設のなかでは「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	37	5	1	5
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	41	2	1	4
	苦情受けの方法や第三者委員の周知	問8 苦情の受け付けシステムの説明がありましたか。 【はいの場合】苦情受け職員や、苦情解決第三者委員の氏名や電話番号の説明がありましたか。	30	11	1	6
			26	6	1	15
	不満や要望への対応	問9 不満や要望を気軽に話すことができますか。	35	3	5 人により違う	5
		問10 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	40	0	4 わからない	4
	職員間の連携・サービスの標準化	問11 あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	28	2	12 わからない	6
		問12 職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	34	6	1	7
	事故の発生	問13 施設の中で怪我をしたことがありますか。 【はいの場合】職員の適切な対応があれば避けることができたものでしたか。	16	27	0	5
		7	6	4 なんともしえない	31	
	入所に当たっての説明 (過去1年以内に利用開始した場合)	問14 利用を始める前に、サービス内容について説明がありましたか。 【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。 実際に利用してみて、説明どおりでしたか。	31	7	0	10
			31	1	0	16
27			0	8 なんともしえない	13	
個別サービス項目	食事	問15 職員が作る食事はおいしいですか。	38	3	0	7
		40	4	0	4	
	入浴	問17 お風呂の時間や職員の対応には満足していますか。	39	3	0	6
	排泄	問18 あなたが希望するときにトイレへ連れて行ってもらったり、必要な介助をしてもらえ	13	1	29 自分でできる	5
	余暇・自由時間	問19 自由時間には、外出や趣味の活動などの好きなことができますか。	35	5	0	8
		31	1	9	7	
	健康管理	問21 体調が悪いと訴えたときには、すぐに職員が対応してくれますか。	35	4	6 必要を感じていない	3
	地域交流	問22 地域の方やボランティアの方との交流は、あなたにとって十分に行われていますか	17	5	14 事例がなくてわからない	12
	施設	問23 お部屋や食堂は、いつも清潔で、温度や明るさもあなたにとってちょうどよいですか	44	1	0 なんともしえない	3
		問24 トイレや浴室はいつも清潔で、安全に使用することができますか。	44	0	0	4