

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。	117	1	6	時や人により違う	1	
		問2 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	122	0	3	時や人により違う	0	
	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。	118	1	2	時や人により違う	4	
		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。	106	6	7	時や人により違う	6	
	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。	121	0	3	時や人により違う	1	
		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。	108	12	0		5	
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	115	6	0		4	
	苦情受けの方法や第三者委員の周知	問8	苦情の受けシステムの説明がありましたか。	85	34	0		6
			【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。	74	23	0		28
	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。	108	8	5	人により違う	4	
		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。	114	1	6	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。	86	3	34	わからない	2	
		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)。	107	11	0		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。	13	110	0		2
【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。			17	3	7	なんともいえない	98	
入所に当たった説明(過去1年以内に利用開始した場合)	問14	この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容について説明がありましたか。	97	23	0		5	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	93	5	0		27	
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	103	2	9	なんともいえない	11	
個別サービス項目	食事	問15 食事はおいしいですか。	119	4	0		2	
		問16 食事は楽しい雰囲気で行うことができますか。	120	3	0		2	
	入浴	問17 お風呂の回数や時間には満足していますか。	114	6	0		5	
	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、オムツ交換をしてもらえますか。	79	1	41	自分でできる	4	
	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。	103	15	0		7	
	機能訓練	問20 リハビリや機能回復のための訓練は、あなたにとって十分に行われていますか。	115	2	4		4	
	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。	105	1	15	必要を感じていない	4	
	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。	81	14	25	事例がなくわからない	5	
	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。	120	2	0	なんともいえない	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。	122	1	0		2	