

福祉サービス第三者評価利用者調査結果(デイサービス コスモス)

平成23年4～5月実施

着眼点	質問項目	回答						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。	はい	26	いいえ		時や人により違う	
	問2	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい	25	いいえ		時や人により違う	1
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。	はい	26	いいえ		時や人により違う	
	問4	職員は、入浴やトイレ介助の際に他人に見られないように配慮してくれますか。	はい	25	いいえ		時や人により違う	1
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。	はい	26	いいえ		時や人により違う	
	問6	コスモスの中では、「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい	26	いいえ			
	問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	26	いいえ			
苦情受けの方法	問8	苦情の受け付け方法について、説明がありましたか。	はい	25	いいえ	1		
		【はいの場合】苦情受けの窓口や担当職員や電話番号の説明がありましたか。	はい	25	いいえ	1		
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。	はい	24	いいえ		人により違う	2
	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。	はい	26	いいえ		わからない	
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。	はい	22	いいえ		わからない	4
	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)。	はい	25	違うことがある			1
事故の発生	問13	コスモスの中で怪我をしたことがありますか。	はい	4	いいえ	22		
		【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。	はい	1	いいえ		なんともいえない	7
利用に当たっての説明【過去1年以内に利用開始した場合】	問14	デイサービスの利用を始める前に、コスモスでの生活や支援の内容について説明がありましたか。	はい	26	いいえ			
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	26	いいえ			
		実際に利用してみて、説明どおりでしたか。	はい	24	いいえ		なんともいえない	1
個別サービス項目								
食事	問15	食事はおいしいですか。	はい	26	いいえ			
	問16	食事は楽しい雰囲気で行うことができますか。	はい	26	いいえ			
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。	はい	24	いいえ	1		1
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ますか。	はい	23	いいえ		自分でできる	3
余暇・自由時間	問19	レクリエーションや行事は、楽しく満足していますか。	はい	25	いいえ			1
	問20	自由時間には、好きな活動ができていますか。	はい	25	いいえ	1		
機能訓練	問21	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。	はい	23	いいえ	1	必要を感じていない	2
健康管理	問22	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。	はい	26	いいえ		事例がなくわからない	
地域交流	問23	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。	はい	22	いいえ		なんともいえない	4
施設・設備	問24	ホールは、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。	はい	26	いいえ			
	問25	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。	はい	26	いいえ			