

## 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。	24	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。	21	0	2 時や人により違う	4
	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。	18	3	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。	19	4	0 時や人により違う	4
	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。	21	1	1 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。	20	2	0	5
		問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	20	4	0	3
	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。	10	9	0	8
			【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。	7	10	0	10
	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。	18	2	3 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。	20	3	2 わからない	2
	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。	15	3	5 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)。	15	5	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。	9	13	0	5
【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。			10	2	2 なんともしえない	13	
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	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。	14	7	1	5	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	11	3	0	13	
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	14	1	0 なんともしえない	12	
個 別 サ ー ビ ス 項 目	食事	問15	食事はおいしいですか。	14	4	1	8
		問16	食事は楽しい雰囲気で見ることができますか。	20	1	0	6
	入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	19	0	0	8
	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	8	4	4 自分でできる	11
	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。	11	8	0	8
	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	14	1	2	10
	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。	15	1	1 必要を感じていな	10
	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	9	4	2 事例がなくわから	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	16	3	0 なんともしえない	8
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。	21	1	0	5	