

利用者調査結果集計表

(調査対象 65 回答数 38)

平成23年5月～6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	36	いいえ		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。	はい	35	いいえ	2	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	33	いいえ		時や人により違う	1	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。	はい	26	いいえ	2	時や人により違う	3	7
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	34	いいえ		時や人により違う	1	3
	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。	はい	30	いいえ	2			6
	問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	30	いいえ	6			2
苦情受け付けの方法	問8	苦情受け付けシステムの説明がありましたか。	はい	17	いいえ	12			9
		【はいの場合】苦情受け付け職員や、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。	はい	15	いいえ	7			16
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	29	いいえ	5	人により違う	3	1
	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	29	いいえ	1	わからない	7	1
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	20	いいえ	1	わからない	15	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)。	はい	26	違うことがある	8			4
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	11	いいえ	26			1
		【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	3	いいえ	3	なんともいえない	6	26
利用開始に当たったの説明	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。	はい	34	いいえ	2			2
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	32	いいえ	1			5
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	はい	28	いいえ		なんともいえない	6	4
個別サービス項目									
食事	問15	食事はおいしいですか。	はい	29	いいえ	1			8
	問16	食事は楽しい雰囲気で行うことができますか。	はい	29	いいえ	2			7
入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	はい	32	いいえ	1			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、おむつ交換をしてもらえますか。	はい	23	いいえ	2	自分でできる	6	7
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。	はい	22	いいえ	6			10
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。	はい	25	いいえ	4	必要を感じていない	1	8
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。	はい	29	いいえ		事例がなくわからない	3	6
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。	はい	22	いいえ		なんともいえない	10	6
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。	はい	34	いいえ				4
	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。	はい	33	いいえ				5