

利用者調査結果集計表

(調査対象 32 回答数 19)

平成19年5月実施

着眼点	質問項目		回 答						未回答
			はい	いいえ	時や人により違う	1	2	3	
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	18	いいえ	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。	はい	17	いいえ	時や人により違う	2		
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	18	いいえ	時や人により違う		1	
利用者の意向の尊重	問4	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	16	いいえ	時や人により違う	2	1	
	問5	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	15	いいえ	なんともいえない	3	1	
	問6	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	16	いいえ	2		1	
苦情受け付けの方法や第三者委員の周知	問7	苦情受け付けシステムの説明がありましたか。	はい	16	いいえ	3			
		【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	14	いいえ			5	
不満や要望への対応	問8	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい	13	いいえ	1	人により違う	3	2
	問9	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	15	いいえ		わからない	2	2
職員間の連携・サービスの標準化	問10	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	11	いいえ		わからない	6	2
	問11	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	17	違うところがある	2			
事故の発生	問12	施設の中でケガをしたことがありますか。	はい	6	いいえ	12			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	2	11
地域との連携	問13	地域の住民やボランティアなどの外部の人と触れ合う機会がありますか。	ときどきある	6	たまにある	5	ほとんどない	6	2
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。	はい	14	いいえ				5
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	13	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	11	いいえ		なんともいえない	3	5
個別サービス項目									
進路や地域生活移行への支援	問15	職員は、進路や家庭での生活等、あなたの今後について、支援や相談に応じてくれますか。	はい	13	いいえ	1	なんともいえない	4	1
食事	問16	食事はおいしく、楽しくたべられますか。	はい	19	いいえ		なんともいえない		
入浴、排泄、衣類、理容等	問17	入浴や排泄、身だしなみ等について、あなたの希望に応じてくれますか。	はい	14	いいえ		なんともいえない	4	1
医療、服薬の管理等	問18	病気やケガのときには、薬を飲ませてくれたり、病院に連れて行ってくれますか。	はい	16	いいえ		なんともいえない	1	2