

5 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。 | 84 | 2 | 3 時や人により違う | 5 |
| | | 問2 | 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。 | 86 | 1 | 4 時や人により違う | 3 |
| | 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。 | 80 | 1 | 0 時や人により違う | 13 |
| | | 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。 | 63 | 1 | 4 時や人により違う | 26 |
| | 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。 | 85 | 0 | 2 時や人により違う | 7 |
| | | 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。 | 75 | 8 | 0 | 11 |
| | | 問7 | 困ったことを相談できる職員がいますか。 | 70 | 8 | 0 | 16 |
| | 苦情受け付けの方法や第三者委員の周知 | 問8 | 苦情受け付けシステムの説明がありましたか。 | 34 | 32 | 0 | 28 |
| | | | 【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。 | 27 | 5 | 0 | 5 |
| | 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。 | 64 | 10 | 7 人により違う | 13 |
| | | 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。 | 72 | 1 | 9 わからない | 12 |
| | 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。 | 47 | 3 | 27 わからない | 17 |
| | | 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)。 | 64 | 10 | 0 | 20 |
| | 事故の発生 | 問13 | サービス利用中で怪我をしたことがありますか。 | 9 | 79 | 0 | 6 |
| 【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。 | | | 5 | 0 | 4 なんともしえない | 4 | |
| 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。 | 57 | 18 | 0 | 19 | |
| | | 【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。 | 54 | 0 | 0 | 4 | |
| | | 実際に入所してみても、説明どおりでしたか。 | 46 | 1 | 19 なんともしえない | 28 | |
| 個別サービス項目 | 食事 | 問15 | 食事はおいしいですか。 | 87 | 2 | 0 | 5 |
| | | 問16 | 食事は楽しい雰囲気で見ることができますか。 | 85 | 2 | 0 | 7 |
| | 入浴 | 問17 | お風呂の回数や時間には満足していますか。 | 73 | 3 | 0 | 18 |
| | 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。 | 34 | 2 | 44 自分でできる | 14 |
| | 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ていますか。 | 63 | 10 | 0 | 21 |
| | 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。 | 71 | 7 | 4 | 12 |
| | 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。 | 71 | 0 | 13 必要を感じていない | 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すか。 | 52 | 5 | 22 事例がなくてわからない | 15 |
| | 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。 | 80 | 2 | 0 なんともしえない | 12 |
| | | 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。 | 84 | 2 | 0 | 7 |