

## 施設自己評価に関する利用者アンケート(平成17年)

施設自己評価に関する利用者アンケートを行いました。我々が提供しているサービスが利用者様に、どのような評価を得ているか把握した上でより良質のサービスが提供できるように関係者が話し合い今後の対策等を検討致しましたのでご報告致します。

今後も当サービスの発展に深いご理解とご協力をお願い致します。

また、このアンケートは今後も継続していく予定です。アンケート項目や実施の仕方など、ご意見等ございましたら、是非こちらまでお寄せ下さい。よりよいサービスになるよう、努力してまいります。

### 介護サービス自己評価利用者アンケート集計結果

下記の評価内容につきまして、利用者様が感じたとおりにご記入下さい。

判定欄には「○」「×」で記載し、○×以外及び不明な場合は「－」で記載してください。

また、×(不適)と記入された方は、不適と思われた点についてコメント欄へ具体的に記入をお願い致します。

#### 1.利用申込時の対応

(サービス開始後1年未満の利用者様のみ)

No.	評価	○	×	不明
1	利用申込時には、施設見学やわかりやすい資料などの配慮がありましたか。また、サービス内容の説明はわかりやすかったですか。	22	1	1
2	契約は契約書を作成して行いましたか。	24	0	0
3	利用者・家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか。	22	0	2

#### 2.サービス提供体制

No.	評価	○	×	不明
1	施設サービス計画作成の際は、ご本人やご家族のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか。	24	0	0
2	ご本人及びご家族から定期的又は必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか。	22	0	2
3	ご家族に対しても、的確な説明や適時相談に応じるなどの配慮があると感じますか。	22	1	1
4	感染症予防など、衛生面には配慮されていると感じますか。	23	1	0

#### 3.サービス提供内容

No.	評価	○	×	不明
1	できるだけ、利用者が居室やベッドから移動できるような配慮がありますか。	23	1	0
2	食事の提供は適切ですか。	22	2	0
3	入浴サービスの提供は適切ですか。	18	3	3

4	利用者の希望や個性に配慮されていますか。(レクリエーションの用意、理美容の希望、衣類の希望など)	21	1	2
5	施設内は快適な生活を送れる環境ですか。(採光や証明の配慮、異臭の有無、くつろげる場や酒や煙草を楽しめる場の確保など)	21	1	2

#### 4.利用者への接し方

No.	評価	○	×	不明
1	プライバシーが守られていますか。	18	1	5
2	職員の言葉遣いは適切ですか。	21	0	3
3	利用者のその日の体調や気分について十分配慮されていると感じますか。	22	1	1
4	気兼ねなく職員に話しかけることができ、また職員は利用者の話(日常会話、苦情や不満など)は十分聞いてくれますか。	22	1	1
5	利用者の健康状態への配慮は適切ですか。(個別の疾病への対応、健康状態の説明、与薬管理、口腔ケアなど)	22	1	1

#### 5.総合的な満足度

No.	評価	○	×	不明
1	この施設に入所して、あなたの生活や身体状況等はよくなりましたか。	19	1	4
2	この施設を引き続き利用したいですか。	23	0	1
3	この施設を知人にも勧めたいですか。	18	1	5
4	この施設の職員の介護・看護に関する知識や専門性に満足していますか。	21	0	3
5	全体的に見て、この施設に満足していますか。	24	0	0

### 施設自己評価に関するアンケートの集計結果について

#### ◆実施状況

対象者:53名

(入所1年未満の利用者及び再入所者を対象)

回答者:24名

#### ◆×が複数あった箇所

##### ■Q1入浴サービスの提供は適切ですか(×が2個)

「利用者のコメント」	(×印に対する今後の対策)
------------	---------------

<p>1. 利用者が入浴を拒否した時、家族が施設に来て入浴を行い入浴ができたと思います。</p> <p>2. 入浴後も汚れが目立つ箇所がありました。</p>	<p>1. 入浴を実施する際に継続的に入浴拒否を訴えられる利用者については、拒否する原因の解明に努め本人が納得された上で入浴の提供を実施していますが、ご家族からの説得等が必要な場合はご協力を仰ぐなど、ご家族との強い連携をもとに良質なサービスの提供に努めます。</p> <p>2. 入浴時には感染予防や衛生的に適切な洗体や洗髪が行われているか入浴担当者が細部に渡り確認の徹底を行います。</p>
--	--

■Q2 食事の提供は適切ですか(×が3個)

「利用者のコメント」	(×印に対する今後の対策)
無し	利用者への食事提供は、嗜好や年齢、疾患等に配慮した食事を提供しています。また、個々に合った食材や形状等を考慮した物を選定し身体の状態等に応じた摂取が行えます。その他に季節にちなんだ食材をバイキング形式で食する機会を設けたり、食事中に音楽を流したり、楽しく食事が行える様に心掛けております。(※具体的なコメントが無かったので食事提供に関する施設の取り組み等を記入致しました。)

◆ 回答で×が1個の箇所

【コメント】	【対策】
利用申込み時に施設見学が無かった	申込み時は必ず施設の見学を実施する
苦情相談窓口を知らなかった	施設に対する苦情、意見は施設内に設置されているご意見用紙を利用した方法と直接苦情受付担当者へ申し出る方法があります。また、申出た苦情等については法人の苦情解決責任者が責任を持って解決致します。(利用約款、事務所前案内をご参照下さい。)
足をもう少し洗って欲しい	回答:Q1-(2)の回答と同様に実施
施設に来た際に挨拶も無く、知らない顔をしている職員がいた。家族が来た時は利用者の日々の状態を詳しく説明してくれる等の配慮が必要では	家族との連携が円滑に行える様に面会で施設に来られた際は、利用者の日々の状態等を報告するなど積極的にコミュニケーションを図る。

◆ その他のコメント

## 1 利用申込時の対応

- ・相談員より資料等で詳しく説明を受けました。
- ・説明が充分になされていました。

## 2 食事の提供は適切ですか

- ・夕食時に見学させて頂いておりますが適切だと思います。

## 5 総合的な満足度

- ・家族も安心して働く事が出来ました。
- ・疾患等を考えると状態が悪くなくても良くなれないし、本人は年々年老いて行くので、入所生活を通し、今の状態を保って頂けるよう願っています。
- ・生活面でゆっくり出来るようになりました。
- ・知人に紹介しております。
- ・各職員が利用者を良く理解されていて立派です。
- ・本当に満足しております。