



## 施設自己評価に関する利用者アンケート(平成18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

(入所後1年未満の利用者様、もしくは平成18年1月に短期入所をされた方)

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。	21	0	1
2	契約は契約書を作成して行いましたか。	21	0	1
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。	15	1	6

#### 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。	22	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。	19	1	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。(未回答:1)	19	0	2
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。	21	0	1

#### 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。また、抑制や拘束はありませんか。	21	0	1
2	食事の提供は適切ですか。	21	0	1
3	入浴サービスの提供は適切ですか。	19	2	1

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)	19	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) (未回答:1)	17	2	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。	16	1	3
2	職員の言葉遣いは適切ですか。	21	0	1
3	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。	19	0	3
4	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)	19	1	2

#### 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。(未回答:2)	17	1	2
2	この施設を引き続き利用したいですか。(未回答:1)	20	0	1
3	この施設を知人にも勧めたいですか。(未回答:1)	16	1	4
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。(未回答:1)	19	0	2
5	全体的に見て、この施設に満足していますか。(未回答:2)	19	0	1

### 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:50名

(入所1年未満の利用者及び再入所者を対象)

回答者:22名

#### ❖ ×があった箇所

##### ■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。(×6個)

コメント	対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>わからなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、</li> </ul>

	<p>直接苦情受付担当者へ申し出る方法があります。（また、申し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いたします。）</p> <p>利用約款、事務所前案内をご参照下さい。</p>
--	---

■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。（×1個）

コメント	対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>あまりなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在当施設では、定期的に当施設のケアプランの見直しで、ご家族の方とお話しする機会を設けておりますが、その他にもご家族への電話連絡・面会等で来られた際にご本人の日々の状態を報告する等、積極的なコミュニケーションを図り、良質なサービス提供に務めたいと思います。</li> </ul>

■Q1入浴サービスの提供は適切ですか。（×2個）

コメント	対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が忙しそうで、本人もゆとりが持てなく、落ち着かないと感じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在入浴委員会を立ち上げ、利用者様にとって安全な、かつゆとりのもてる入浴施設等への改善を検討中です。</li> </ul>

■施設内は快適な生活を送れる環境ですか。（×2個）

コメント	対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>唯一の楽しみであった喫煙をできる場所がなくなった。</li> <li>施設内禁煙について納得はしているが、1日1回でもいいので2～3分くらいタバコを吸ってもよい時間でもあれば...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内禁煙については、火災事故の発生予防を目的としております。そうさせていただくことで、利用者様のより安全な生活を確保、また皆様の健康増進をも可能となるのではと考えております。</li> <li>以前、某老人福祉施設でタバコが原因による火災事故が発生しており、集団生活を基本としている等施設も火災事故を懸念し、全面禁煙とさせていただきました。</li> <li>利用者様の安全な生活の確保・健康管理を踏まえまして、一刻も早い皆様のご理解の程、よろしくお願いいたします。</li> </ul>

■利用者の希望や個性に配慮されていますか。（×1個）

コメント	対策
------	----

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家族から見ると、配慮不足に感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者様それぞれに対し、希望にそった、また個性を尊重した「ケアプラン」を作成し、ご本人・ご家族にとって満足のできる生活を送れるよう、今後も一層努力して参ります。</li></ul> <p>但し、施設側の援助の限界に達することで希望に沿えないことがございます。</p> <p>その際は、ご本人・ご家族にご説明申し上げ、同意を得ながら、援助を進めていきたいと考えております。</p>
---	--

■プライバシーが守られていますか。(×1個)

コメント	対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 当施設の個人情報の管理は、皆様同意のもとで適切に管理し、種類によりそれぞれ担当を決め、細心の注意を払い管理させていただいております。</li></ul> <p>今後も利用者様それぞれのプライバシー保護に尽力してまいりたいと思います。</p>

■利用者の健康状態への配慮は適切ですか。(×1個)

「コメント」	対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 希望する処置を言うと職員が嫌な顔をすることがあり、塗り薬などはあまりこまめに実施してもらえないという言葉聞いた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家族との連携が円滑に図れるよう、ご家族が面会に来られた際は利用者様の日々の状態をご報告いたします。</li></ul> <p>また、利用者様に対する処置につきましては、医学的観点より、利用者様自身の状態悪化が懸念される場合は、ご家族あるいはご本人の希望に沿うことができないことがございます。その際は、利用者様、ご家族に対しその理由等についてご説明差し上げたいと思います。</p>

■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。(×1個)

コメント	対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 当施設の運営目的の一つに、ご家族の方の介護負担軽減も挙げられます。ご家族に対する様々なケアの充実に努めます。</li> </ul>

■この施設を知人にも勧めたいですか。(×1個)

コメント	対策
------	----

● 今のところ身近ではそういう人はいませんが、今後いたら是非勧めたい。

● 質の高いサービス提供を目指し、地域の皆様の評価を頂けるよう努めます。

## ❖ その他のコメント

### ■ サービス提供体制について

- ・施設貸出物品の確認と返却確認をして欲しい。
- ・感染症予防についての配慮が十分にされていると思います。それ以上に利用する側の協力も必要不可欠だと思います。
- ・説明に加え、適切なアドバイスをいただきました。

### ■ サービス提供内容について

- ・入浴は本人も喜んでおります。

### ■ 総合的な満足度について

- ・同年齢や知人等の入所もあり、デイサービスに積極的に参加している。
  - ・喫煙所をもう一度検討して欲しい。私もタバコを吸う人として、お年寄りや体の不自由な方は1日が長く苦痛な日もあると思います。
- そこで、身体に悪いとはわかっているけど、タバコを吸うことでリラックスや楽しみになったりすると思います。施設なのでルールはわかりませんが、もう少し利用者が住みやすくなるようなアイデアはないのでしょうか。
- ・いつもありがとうございます。大変助かっております。いつも迷惑をかけていると思います。これからもどうぞよろしくお願いいたします。