

施設自己評価に関する利用者アンケート(平成21年)

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21年5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。 【コメント】 • ていねいな説明であったと思います。	16	0	0
2	契約は契約書を作成して行いましたか。 【コメント】無回答:1	15	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。 【コメント】無回答:1	11	1	3

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。	16	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。	16	0	0
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。	16	0	0
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。 【コメント】無回答:1	15	0	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。また、抑制や拘束はありませんか。 【コメント】無回答:1	15	0	0
2	食事の提供は適切ですか。 【コメント】無回答:1	15	0	0

	<ul style="list-style-type: none"> • しっかり食事を取っているようです。 			
3	<p>入浴サービスの提供は適切ですか。</p> <p>【コメント】無回答:1</p>	14	0	1
4	<p>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)</p> <p>【コメント】無回答:1</p>	15	0	0
5	<p>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)</p> <p>【コメント】無回答:1</p>	15	0	1

4.利用者への接し方

No.	評価	○	×	不明
1	<p>プライバシーが守られていますか。</p> <p>【コメント】無回答:1</p>	14	0	1
2	<p>職員の言葉遣いは適切ですか。</p> <p>【コメント】無回答:1</p> <ul style="list-style-type: none"> • 特に声掛けが良く感心します。 	15	0	0
3	<p>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。</p> <p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 雰囲気が良いです。 	16	0	0
4	<p>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)</p>	15	0	1

5.総合的な満足度

No.	評価	○	×	不明
1	<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。</p> <p>【コメント】無回答:2</p>	13	0	1
2	<p>この施設を引き続き利用したいですか。</p> <p>【コメント】無回答:1</p> <ul style="list-style-type: none"> • このまま利用を継続したいと考えています。 	15	0	0
3	<p>この施設を知人にも勧めたいですか。</p> <p>【コメント】無回答:1</p> <ul style="list-style-type: none"> • そう思っています。 	15	0	0
4	<p>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。</p> <p>【コメント】無回答:1</p>	14	0	1

5	全体的に見て、この施設に満足していますか。 【コメント】無回答:1 ● 大満足です！	15	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

❖ ×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。（×1個）

コメント	対策
	<ul style="list-style-type: none"> ● 苦情の申し出については苦情受付担当の職員にご相談いただくか、施設内に備え付けの用紙を用いた文書の投函による方法があります。いただいた苦情については、担当の職員及び第三者委員会により責任を持って解決いたします。また、苦情の申し出方法に関しては利用約款や事務所前の案内に掲示しております。ご不明な点ありましたら担当相談員へお声をかけていただきますようお願い申し上げます。

❖ その他のコメント

■利用申し込み時の対応

- ていねいな説明であったと思います。

■サービス提供内容

- しっかり食事を取っているようです。

■利用者への接し方

- 特に声掛けが良く感心します。
- 雰囲気が良いです。

■総合的な満足度

- このまま利用を継続したいと考えています。
- この施設を知人にも勧めたい。
- 大満足です！