

施設自己評価に関する利用者アンケート(平成23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23年9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】 <ul style="list-style-type: none">● 親戚の者が介護や入所に詳しくだったのでその方に勧められただけでした。	15	1	0
2	契約は契約書を作成して行いましたか。	16	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。	15	1	0

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。 【コメント】 <ul style="list-style-type: none">● 家族・親戚の考えが一つにまとまっていない上での入所だったため、こちらの担当の方には迷惑かけっぱなしです。	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。	14	0	2

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。	16	0	0
2	食事の提供は適切ですか。 【コメント】	16	0	0

	<ul style="list-style-type: none"> 施設内の食事量等は適切だが、親類が心配して必要以上にオヤツ等を持ってくるので困る 			
3	入浴サービスの提供は適切ですか。	16	0	0
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)	15	0	1
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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 建物の造りの為か日影が多く、車イスで施設内を散歩していると暗い。 	15	1	0

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 皆さん大変挨拶もされていていいと思います。 	16	0	0
2	職員の言葉遣いは適切ですか。	16	0	0
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。	16	0	0
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)	16	0	0

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 安心して仕事、又自分の生活が出来て本当に喜んでます。 認知症の為、段々と体位保持も変わり、表情も変わっていている。 	14	1	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> またお世話になりたいと思います。 	16	0	0
3	この施設を知人にも勧めたいですか。	15	0	1
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。	16	0	0
5	全体的に見て、この施設に満足していますか。	16	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。(×1個)

対策

- 施設に対して、より理解を深められるよう丁寧な説明を心がけていきます。

- 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)

対策

- 苦情の申し出については苦情受付担当の職員に御相談頂くか、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。頂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致します。また、手順については事務所前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頂きますようお願い申し上げます。

- 施設内は快適な生活を送れる環境ですか。(採光や照明の配慮、異臭の有無、くつろげる場の確保など)(×1個)

対策

- 照度を調整し、適切な明るさを目指します。

- この施設に入所して、あなたの生活や身体状況等は良くなりましたか。(×1個)

対策

- 当施設にはリハビリ専門のスタッフが勤務しており、個別のリハビリ等を実施しています。またその他にも集団体操や日常生活の中で行えるリハビリを通して機能維持・向上を図っています。体調不良等により運動機能の低下が起こる可能性もありますが、機能維持・向上出来るようリハビリを検討していきたいと考えています。

❖ その他のコメント

■利用申し込み時の対応

- 親戚の者が介護や入所に詳しくなかったのでその方に勧められただけでした。

■サービス提供体制

- 家族・親戚の考えが一つにまとまっていない上での入所だったため、こちらの担当の方には迷惑かけっぱなしです。

■サービス提供内容

- 施設内の食事量等は適切だが、親類が心配して必要以上にオヤツ等を持ってくるので困る。

■利用者への接し方

- 皆さん挨拶もされていていいと思います。

■総合的な満足度

- 安心して仕事、又自分の生活が出来て本当に喜んでいます。
- 認知症の為、段々と体位保持も変わり、表情も変わっていつている。

- またお世話になりたいと思います。