

# 施設自己評価に関する利用者アンケート(平成25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25年12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。	8	0	0
2	契約は契約書を作成して行いましたか。	8	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。	5	0	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。	8	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。	8	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。	8	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。	7	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。	7	0	1
2	食事の提供は適切ですか。	8	0	0
3	入浴サービスの提供は適切ですか。	7	0	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) 【コメント】 ● 理容をお願いした所1カ月以上経って再びお願いしてようやく切って頂いた。	7	1	0

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)	8	0	0
---	--	---	---	---

#### 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。	6	0	2
2	職員の言葉遣いは適切ですか。	8	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。	8	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)	8	0	0

#### 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。	8	0	0
2	この施設を引き続き利用したいですか。	8	0	0
3	この施設を知人にも勧めたいですか。	8	0	0
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。	8	0	0
5	全体的に見て、この施設に満足していますか。 【コメント】 ● 本人の顔の表情が明るく、楽しく生活していると思います。	8	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)  
(×1個)

対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>大変申し訳ありませんでした。理容の手配はしてはりましたが、御家族の希望より長めのカットの仕上がりであったようです。床屋にも家族の要望を伝えカットの手配をしていくように改善していきます。</li> </ul>